

Datum ontvangst	Het betrokken organisatieonderdeel	Functiebenaming ambtenaar waarover geklaagd is	De omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is	Toelichting Omschrijving	De bevindingen	Het oordeel	Gegron-d. Ongegrond of niet ontvankelijk	De conclusie	Dagtekening van het oordeel	PROID
22-9-2025	UZI register	Niet aan een ambtenaar te relateren	Doorlooptijd	Afhandeltermijn aanvraagprocedure UZI-middel	Door technische problemen is het certificaat vertraagd	Het certificaat is later dan wenselijk vervaardigd	Gegron-d	nvt	6-10-2025	2058520
23-9-2025	BIG Register	Niet aan een ambtenaar te relateren	Doorlooptijd	Aanleverproces bewijsstukken herregistratie	Verwerking heeft binnen de wettelijke afhandeltermijn plaatsgevonden	Gehandeld binnen wettelijke afhandeltermijn	Ongegrond	nvt	6-10-2025	2059476
13-10-2025	BIG Register	Niet aan een ambtenaar te relateren	Communicatie	Klant vindt de informatie in een brief onduidelijk	Informatie in de brief is compleet en juist	Er is geen verkeerde of incomplete informatie gedeeld	Ongegrond	geen	23-10-2025	2137209
25-10-2025	BIG Register	Niet aan een ambtenaar te relateren	Wet en Regelgeving	Klant wenst herregistratie	Klant voldoet niet aan de wettelijke eisen	Het bezwaar van de klant is behandeld, en op 9 mei 2023 heeft de klant een besluit ontvangen op het bezwaar.	Ongegrond	nvt	27-10-2025	2154177
8-11-2025	BIG Register	Klantcontact medewerker	Communicatie	Klant wenst herregistratie	De klant heeft geen complete informatie gekregen.	De klacht had voorkomen kunnen worden als we de klant beter over zijn documenten en het proces hadden geïnformeerd	Gegron-d	nvt	14-11-2025	2234040
11-11-2025	BIG Register	Niet aan een ambtenaar te relateren	Doorlooptijd	Klacht gaat over een vermoedelijk kwijtgeraakte document en de opgelopen vertraging hierdoor.	Het betreffende document is nooit ontvangen door het BIG-register	De afhandeling duurde langer dan normaal maar de aanvraag is binnen de wettelijke termijn afgehandeld	Ongegrond	Er wordt onderzocht hoe wij klanten sneller kunnen informeren over ontbrekende documenten	27-11-2025	2296245
18-11-2025	Bureau Buitenlandse Zorgverleners	Niet aan een ambtenaar te relateren	Wet en Regelgeving	Klant is ontevreden over de afhandeling van zijn/haar aanvraag voor BIG-registratie	Klant heeft alle informatie ontvangen over de procedure en de afhandeling vindt plaats binnen de wettelijke afhandeltermijn	Wij kunnen ook geen uitzondering maken voor de BI-toets op basis van een indrukwekkende opleidingsachtergrond	Ongegrond	nvt	22-12-2025	2400647
20-11-2025	BIG Register	Niet aan een ambtenaar te relateren	Wet en Regelgeving	Klant geeft aan dat zijn aanvraag hem administratief belast en onnodig op kosten wordt gejaagd omdat hij bepaalde bewijsstukken moet aanleveren. Geeft aan dat de aanvraag verkeerd wordt afgehandeld/beoordeeld.	Voor BIG-registratie moeten buitenlands gediplomeerde zorgverleners hun Nederlandse taalvaardigheid aantonen met formeel erkende bewijsstukken; internationaal onderwijs telt daarbij niet mee. De betreffende school bevestigde dat alleen het vak Nederlands in het Nederlands was gevolgd, wat onvoldoende is.	Wij hebben contact opgenomen met de onderwijsinstelling en deze heeft niet kunnen bevestigen dat het volledige onderwijs in het Nederlands is gevolgd. de klacht is ongegrond, omdat de klant nog niet de juiste bewijsstukken heeft aangeleverd. De klant krijgt extra tijd om deze alsnog aan te leveren.	Ongegrond	nvt	4-12-2025	2322125
21-11-2025	BIG Register	Niet aan een ambtenaar te relateren	Wet en Regelgeving	Klant geeft aan dat zijn aanvraag hem administratief belast en onnodig op kosten wordt gejaagd omdat hij bepaalde bewijsstukken moet aanleveren. Geeft aan dat de beoordeling plaats vindt op onredelijke en feitelijk onjuiste eisen.	Klant dient een wettelijk verplicht bewijsstuk aan te leveren voordat de aanvrager verder in behandeling genomen kan worden	Wet- en regelgeving wordt correct uitgevoerd.	Ongegrond	nvt	5-12-2025	2327169
26-11-2025	BIG Register	Niet aan een ambtenaar te relateren	Communicatie	Klant is het niet eens hoe zijn aanvraag wordt beoordeeld.	Er is sprake van een lopende aanvraag, welke op 19-11-2025 voor de eerste keer is opgeschort. De opschorting is correct daar er diverse zaken onduidelijk zijn en gegevens ontbreken	Wet- en regelgeving wordt correct uitgevoerd.	Ongegrond	nvt	12-12-2025	2387794
11-12-2025	Donorregister	Klantcontact medewerker	Communicatie	Klant krijgt onjuiste woordvoering op een vraag aan het donorregister waardoor er verwarring ontstaat	De woordvoering legt de nadruk op een verkeerd onderwerp waardoor er een miscommunicatie ontstaat	De klacht is gegrond het beantwoorden van de vraag duidelijker kon	Gegron-d	Woordvoering in de kennisbank van het klantcontactcentrum is aangescherpt om misverstanden in de	11-12-2025	2361075

22-1-2026	Register Sociale Hygiëne	Klantcontact medewerker	Communicatie	Klant wil graag een betaalbewijs en de KCC medewerker geeft aan dat hij hiervoor een mail kan sturen en dan een betaalbewijs krijgt toegestuurd, terwijl dit niet mogelijk is. De Klant geeft ook aan dat het keuzemenu van het telefoonbandje verwijst naar het wel kunnen opvragen van een factuur	De KCC medewerkers geeft onjuiste en onvolledige informatie, LCSH verstrekt geen betaalbewijzen. Het keuzemenu van de telefoon geeft niet de keuze voor factuur	De klant heeft onvoldoende en onjuiste toelichting gekregen over het niet kunnen verstrekken van een betaalbewijs. Het telefoonbandje geeft geen aparte keuze voor het opvragen van een factuur	Deels gegrond	Medewerker is aangesproken	27-1-2026	2523191
25-1-2026	Donorregister	Niet aan een ambtenaar te relateren	Wet en Regelgeving	Klant stelt dat hij al jaren niet als orgaandonor ingeschreven mag staan vanwege zijn voormalige werk op een terrein met nucleaire en chemische producten, wat zou leiden tot levenslange uitsluiting als donor en voortdurende controles. Toch vermeldt het systeem (o.a. MijnOverheid) onterecht dat hij donor is. Hij eist dat deze fout zo snel mogelijk wordt gecorrigeerd en dat systemen beter en proactiever worden bijgewerkt.	Het Donorregister is niet aangesloten op andere systemen waarin mogelijk informatie staat over de keuze rondom orgaandonatie. Wij zijn wel aangesloten op de Basisregistratie Personen (BRP).	nvt	Geen oordeel	nvt	2-2-2026	2554048
2-2-2026	Bureau Buitenlandse Zorgverleners	Behandelaar	Communicatie	Klant geeft aan verkeerde informatie te hebben ontvangen over het indienen van een VV-aanvraag	Er is juiste informatie verstrekt. Intern zullen wij de nieuwe kennis met betrekking tot het betreffende onderwerp vastleggen, zodat wij onze communicatie hierover kunnen verbeteren. Klacht is echter ontstaan door foutieve informatie van zorgverlener.	Ongegrond er is geen cruciale verkeerde informatie verstrekt aan de klant	Ongegrond	Intern zullen wij de nieuwe kennis met betrekking tot de autoriteiten van het betreffende land in het systeem vastleggen, zodat wij onze communicatie hierover kunnen verbeteren.	18-3-2026	2799504
4-2-2026	UZI register	Niet aan een ambtenaar te relateren	Wet en Regelgeving	Annulering UZI-pas	Annulering niet tijdig doorgegeven	Omdat de kosten al zijn gemaakt, dienen de facturen wel voldaan te worden. Deze kunnen wij niet kwijtschelden	Ongegrond	nvt	13-2-2026	2610462
10-2-2026	UZI register	Klantcontact medewerker	Communicatie	Annulering UZI-pas. Medewerker van het klantcontactcentrum heeft verkeerde informatie doorgegeven over het annuleren van de pas	Annulering niet tijdig doorgegeven. Medewerker van het klantcontactcentrum heeft juiste informatie doorgegeven	Omdat de kosten al zijn gemaakt, dienen de facturen wel voldaan te worden. Deze kunnen wij niet kwijtschelden	Ongegrond	nvt	23-2-2026	2613658
3-3-2026	Bureau Buitenlandse Zorgverleners	Niet aan een ambtenaar te relateren	Doorlooptijd	Betreft klacht over doorlooptijd tot besluit	Contact met de buitenlandse autoriteit ging moeizaam. Het enige dat we hadden kunnen doen was de aanvraag eerder afwijzen.	Wij hebben de afgelopen maanden onder meer contact gezocht met de betreffende buitenlandse autoriteiten om meer duidelijkheid te krijgen over deze situatie. Afhandeling vindt plaats binnen de wettelijke afhandelt termijn	Ongegrond	nvt	26-3-2026	2824366
10-3-2026	Bureau Buitenlandse Zorgverleners	Niet aan een ambtenaar te relateren	Doorlooptijd	Klant geeft aan dat de datum voor het afnemen van de BI-toets niet haalbaar is omdat de Klant te kort tijd heeft om zich voor te bereiden.	De uitleg over de onuitvoerbare BI-toetsdatum is erkend, inmiddels nieuwe datum ingepland voor in de eerste ronde van 2027, waarbij verdere stappen volgen na verwerking van uw betaling	klant heeft nieuwe haalbare datum aangeboden gekregen. De mate van voorbereiding is voor elke zorgverlener subjectief.	Ongegrond	nvt	27-3-2026	2846352
15-3-2026	Bureau Buitenlandse Zorgverleners	Klantcontact medewerker	Communicatie	Het BIG-register gaf eerder onjuiste/misleidende informatie over de EER-registratie van partner, waardoor zij ingrijpende beslissingen nam en nu geconfronteerd wordt met langdurige onzekerheid en financiële schade.	Tijdens het spreekuur is mevrouw correct geïnformeerd dat zij met haar diploma de reguliere procedure (verklaring van vakbekwaamheid met o.a. taalniveau B2+ en toets) moet volgen, aangezien de EER-erkenningsroute niet van toepassing is door gebrek aan relevante werkervaring in Spanje na erkenning.	De situatie van de klant is nogmaals zorgvuldig bekeken en ze kan een aanvraag indienen voor een verklaring van vakbekwaamheid. Een vereiste stap hierbij is het eerst behalen van de taalcertificaten op het juiste niveau.	Ongegrond	nvt	27-3-2026	2846299

14-4-2026	Bureau Buitenlandse Zorgverleners	Niet aan een ambtenaar te relateren	Doorlooptijd	Klant geeft aan steeds erg lang te moeten wachten op vorderingen in zijn aanvraag. En herhadelijk contact moet opnemen met het CIBG.	Wij kunnen pas een positief besluit geven na ontvangst van de juiste bewijsstukken. Deze hebben wij op 2 april 2026 ontvangen van een ketenpartner. Wij vinden het vervelend om te horen dat onze ketenpartner er zo lang over heeft gedaan om de documenten naar ons op te sturen.	De aanvraag is op 21 april 2026 afgehandeld met een positief besluit.	Ongegrond	In principe ligt de verantwoordelijkheid voor het aanleveren van de bewijsstukken bij de klant. De ketenpartner stuurt de betreffende certificaten ook rechtstreeks naar ons. Er zal een gesprek worden gepland met de betreffende partij om het proces te verbeteren. Tevens hebben we nu een nieuwe procedure voor de aanvullende opleidingen, waardoor de afhandeling hopelijk sneller gaat.	15-4-2026	2993510
16-4-2026	Bureau Buitenlandse Zorgverleners	Niet aan een ambtenaar te relateren	Wet en Regelgeving	Klant is ondanks het volgen van de voorgeschreven procedure zonder concrete coördinatie, begeleiding en werkbare route gelaten voor het starten van de verplichte aanpassingsstage, waardoor erkenning van de beroepskwalificaties en toegang tot het beroep worden belemmerd.	Uit het onderzoek blijkt dat de verantwoordelijkheid voor het regelen van de aanpassingsstage bij betrokkene ligt en dat ondersteuning vanuit CIBG beperkt is tot advisering en inzet van een consulent bij knelpunten.	De klacht is ongegrond, omdat volgens de geldende procedure de verantwoordelijkheid voor het organiseren van de aanpassingsstage bij betrokkene zelf ligt en ondersteuning door CIBG in de vorm van advisering en een consulent beschikbaar is gesteld.	Ongegrond	Aanvullende ondersteuning aangeboden via een consulent	11-5-2026	3056615
24-4-2026	Bureau Buitenlandse Zorgverleners	Niet aan een ambtenaar te relateren	Wet en Regelgeving	Klant is van mening dat dossier compleet is. Kan en wil geen extra documenten meer aanleveren	Beroep bleek in land van diplomering inderdaad niet gereguleerd te zijn. Dit is niet eerder uitgezocht.	Het dossier wordt nu voorgelegd aan de CBGV	Gegrond	Wij gaan deze informatie opnemen in onze kennisbank en de informatie intern delen	24-4-2026	2988777