

Klachtenregeling College voor zorgverzekeringen 2006

22 december 2005/Nr. 25140358

Het College voor zorgverzekeringen, Gelet op artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht;

Heeft in zijn vergadering van 22 december 2005 besloten:

Artikel 1

Deze regeling verstaat onder:

- a. klacht: iedere externe mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop het College voor zorgverzekeringen zich jegens de klager heeft gedragen; de gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van het College voor zorgverzekeringen, wordt aangemerkt als een gedraging van het College voor zorgverzekeringen;
- b. CVZ: College voor zorgverzekeringen, genoemd in artikel 58, eerste lid van de Zorgverzekeringswet;
- c. Coördinator klachtbehandeling: door de algemeen directeur van het CVZ aangewezen functionaris, die toeziet op correcte afhandeling van de klachten;
- d. algemeen directeur: de algemeen directeur bedoeld in artikel 6.2, tweede lid, van het Bestuursreglement College voor zorgverzekeringen 2006;
- e. directeur: elke van de directeuren genoemd in artikel 1, eerste lid van het Directiestatuut College voor zorgverzekeringen 2006;
- f. afdeling: afdelingen als weergegeven in bijlage 1 bij het Directiestatuut College voor zorgverzekeringen 2006.

Artikel 2

Deze regeling heeft tot doel om ieder handelen en nalaten, waarop een klacht betrekking heeft, waar nodig zo snel en doelmatig mogelijk te corrigeren met volledige inachtneming van de belangen van alle bij die situatie betrokken partijen.

Artikel 3

1. Iedere klacht wordt geregistreerd door de afdeling vanwaar de gedraging, waarover de klacht gaat, afkomstig is.
2. Indien de klacht betrekking heeft op het CVZ zelf, op één of meer van

zijn leden, of op één of meer van zijn directeuren, registreert de afdeling Organisatiebesturing de klacht.

Artikel 4

Indien de klager wenst dat zijn klacht wordt behandeld volgens deze regeling, moet hij de klacht schriftelijk en ondertekend indienen, met vermelding van ten minste:

- a. zijn naam en adres;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.

Artikel 5

1. Het onderzoek ter voorbereiding van de afhandeling van de klacht vindt plaats door een medewerker die niet bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Dit onderzoek vindt plaats onder verantwoordelijkheid van het hoofd van de betreffende afdeling. Als het hoofd van de afdeling geacht kan worden actief betrokken te zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, vindt het onderzoek plaats onder verantwoordelijkheid van de directeur.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op het CVZ zelf, op één van zijn leden of op één van zijn directeuren. In deze gevallen bepaalt de voorzitter van het CVZ op welke wijze de behandeling van de klacht plaatsvindt.

Artikel 6

1. Een klacht behoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 - a. niet voldaan is aan de eisen van artikel 4, mits de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen vier weken de klacht aan te vullen;
 - b. deze betreft een gedraging waartegen door klager bezwaar had kunnen worden gemaakt of waartegen door klager beroep kon of kan worden ingesteld;
 - c. een eerdere klacht over dezelfde gedraging al conform deze regeling is behandeld;
 - d. de klacht een gedraging betreft die

langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden; of

e. het belang van de klager of gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

2. De directeur stelt de klager van het niet in behandeling nemen van de klacht zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis met vermelding van de reden. Indien de klacht betrekking heeft op het CVZ zelf, op één van zijn leden of op één van de directeuren, vindt deze kennisgeving plaats door de voorzitter van het CVZ.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht en de reden daarvan wordt de Coördinator klachtbehandeling in kennis gesteld. Deze houdt daarvan registratie bij.

Artikel 7

1. Zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van de klacht wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld van de ontvangst.
2. De Coördinator klachtbehandeling, alsmede degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangen binnen twee weken na ontvangst van de klacht van de medewerker die de klacht behandelt, een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij gezonden stukken.

Artikel 8

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien als deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.
2. Van het horen maakt de behandelaar van de klacht een verslag. De behandelaar draagt er zorg voor dat verzending van het verslag aan degene die gehoord is plaatsvindt.

Artikel 9

1. Het CVZ handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst af. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. De behan-

delaar van de klacht zorgt er voor dat de klager een schriftelijke mededeling, namens de directeur, ontvangt van de verdaging. De Coördinator klachtbehandeling ontvangt afschrift van het bericht van verdaging.

2. De Coördinator klachtbehandeling bewaakt de voortgang van de afhandeling van de klachtbehandeling.

Artikel 10

1. De directeur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.

2. Indien de klacht betrekking heeft op het CVZ zelf, op één van zijn leden, of op één van de directeurs, vindt de kennisgeving plaats door de voorzitter van het CVZ.

3. Bij de kennisgeving maakt de directeur respectievelijk de voorzitter melding van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

4. De Coördinator klachtbehandeling ontvangt een afschrift van de kennisgeving, en houdt hiervan registratie bij.

Artikel 11

De Klachtenregeling CVZ wordt ingetrokken.

Artikel 12

1. Deze regeling wordt aangehaald als Klachtenregeling College voor zorgverzekering 2006.

2. Deze regeling wordt gepubliceerd in de Staatscourant

3. Deze Regeling treedt in werking op 1 januari 2006.

De voorzitter,

J.S.J. Hillen.

De algemeen directeur,

P.C. Hermans.

Toelichting

Algemeen

Per 1 juli 1999 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) aangevuld met een Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling. Dit hoofdstuk biedt een wettelijke regeling voor de behandeling van klachten door bestuursorganen. Het uitgangspunt van de Awb is dat bestuur en burger met elkaars positie en belangen rekening moeten houden. De wettelijke regeling bevat slechts een aantal mini-

mumeisen die dwingend zijn voorgeschreven. De regeling zoekt een evenwicht tussen het bieden van voldoende procedurele waarborgen voor een behoorlijke klachtbehandeling en het voorkomen van nodeloze formalisering of bureaucrativering. Een voorbeeld van het laatste is artikel 9:5 Awb dat bepaalt dat de verplichting tot het verder toepassen van de klachtregeling vervalt zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Een zorgvuldige klachtbehandeling kan conflicten vaak juist op een soepele en niet-juridische wijze oplossen.

De Nationale ombudsman is bevoegd te oordelen over klachten die betrekking hebben op het College voor zorgverzekeringen (CVZ), of op onder verantwoordelijkheid van het CVZ werkzame personen. Hoofdstuk 9 Awb heeft twee belangrijke consequenties voor de taak van de Nationale ombudsman. Ten eerste formaliseert deze wettelijke regeling het kenbaarheidsvereiste. Ten tweede heeft de regeling een zeeferking op de taak van de Nationale ombudsman.

Het kenbaarheidsvereiste betekent dat de Nationale ombudsman het verzoek om een klacht te behandelen pas honoreert als de klager eerst zijn klacht bij het bestuursorgaan heeft ingediend, en het bestuursorgaan de gelegenheid heeft gehad daarop te reageren.

In dit kader ligt het in de rede dat het CVZ een regeling kent die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt.

De Klachtenregeling van het CVZ heeft zowel een externe als een interne strekking. Naar buiten toe is het de burgers duidelijk op welke wijze de klachtbehandeling plaatsvindt. Intern voorziet de regeling in een procedure waarin de medewerkers van het CVZ klachten vanuit een positieve grondhouding behandelen. Het uitgangspunt is dat een open klachtbehandeling kan leiden tot een verbeterde serviceverlening.

In verband met de invoering van de Zorgverzekeringswet en een reorganisatie van het College voor zorgverzekeringen is de oude Klachtenregeling (Stert. 2001, 61) ingetrokken en is de Klachtenregeling College voor zorgverzekeringen 2006 daarvoor in de plaats gekomen.

Artikelsgewijs

Artikel 1, onder a: De begripsomschrijving geeft aan dat het gaat om bejegeningklachten over gedragingen, jegens individuen. Wanneer een individu of een organisatie het bijvoorbeeld niet eens is met een bepaald beleidsstandpunt of met een beslissing van het CVZ, staan daarvoor andere wegen open dan klachten in deze zin van deze regeling.

Artikel 1, onder d: De functionaris Coördinator klachtbehandeling speelt een centrale rol in de klachtbehandeling op grond van deze regeling. Deze functionaris houdt de voortgang bij van de behandeling van klachten binnen de gehele organisatie van het CVZ. Hij houdt ook een registratie bij van afgehandelde klachten en van zaken die wel als klacht zijn ingediend, maar niet als klacht in behandeling zijn genomen.

Artikel 3: Registratie van klachten is erg belangrijk, mede om zodoende lering te kunnen trekken uit klachten.

Artikel 4: Veelal zal een klacht niet tot 'full dress'-behandeling (hoeven te) komen. Conform de geest van de Algemene wet bestuursrecht moet het CVZ klachten niet nodeloos formeel behandelen. Vanzelfsprekend behoort de klachtenbehandeling wel zorgvuldig te geschieden. Het CVZ mag de klager niet afhouden van een behandeling volgens deze regeling.

Voor zo'n behandeling wordt aan de klager wel de eis gesteld dat hij de klacht schriftelijk en ondertekend indient. Wanneer de klager gebruik wenst te maken van communicatiemiddelen als fax en e-mail, kan dat in sommige gevallen betekenen dat hij moet aantonen dat de klacht van hem afkomstig is. Bij gerede twijfel kan het CVZ in zo'n geval dus van de klager verlangen dat hij alsnog een brief opstuurt met een authentieke handtekening.

Artikel 5: Wanneer het hoofd van de betreffende afdeling zelf actief betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, moet hij niet bij de klachtbehandeling betrokken zijn. In dat geval vindt het voorbereidend onderzoek voor de afhandeling plaats onder (rechtstreekse) verantwoordelijkheid van de directeur. Wanneer de klacht betrekking heeft op het CVZ zelf geeft de voor-

zitter van het CVZ aan op welke wijze de behandeling plaatsvindt.

Artikel 6: Het eerste lid biedt de mogelijkheid om een klacht niet in behandeling te nemen wanneer het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Van deze mogelijkheid moet het CVZ uiteraard alleen gebruikmaken als zo'n omstandigheid zich voordoet, en niet omdat men om andere redenen de klacht liever niet in behandeling zou willen nemen. De Coördinator moet van het niet in behandeling nemen en de reden daarvan in kennis worden gesteld. Hij houdt daarvan ook een registratie bij.

Artikel 7: Bij de ontvangstbevestiging stelt de medewerker die belast is met het voorbereidend onderzoek ook de Coördinator op de hoogte en geeft daarbij zo nodig de te volgen procedure met tijdpad aan.

Artikel 8: Het horen kan in bepaalde gevallen telefonisch plaatsvinden. Wel moet het CVZ hierbij in ogenschouw nemen dat een belangrijke functie van het horen is dat een wederzijdse informatie-uitwisseling plaatsvindt. Op deze wijze kan het CVZ vaak al aan de klager duidelijk maken hoe de gedraging tot stand is gekomen, waardoor het CVZ misschien (een deel van) de klacht kan wegnemen.

Artikel 9, tweede lid: De Coördinator bewaakt de tijdige afhandeling van de klacht. Hij zal daartoe de beschikking moeten hebben over enkele instrumenten. Hieraan zal nader invulling worden gegeven; in ieder geval vindt een regelmatige voortgangsrapportage van de behandelend medewerker aan de Coördinator plaats.

Artikel 10: Hierin is bepaald dat de directeur de behandeling van de klacht afdoet met een kennisgeving van de bevindingen.

*De voorzitter,
J.S.J. Hillen.
De algemeen directeur,
P.C. Hermans.*