

# Klachtenregeling College van toezicht op de zorgverzekeringen

Het College van toezicht op de zorgverzekeringen;

Gelet op artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht; overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt, overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht; heeft in zijn vergadering van 3 april 2001 besloten:

## Artikel 1

Deze regeling verstaat onder:

- a. klacht: iedere externe mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop het College van toezicht op de zorgverzekeringen zich jegens de klager heeft gedragen; de gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van het College van toezicht op de zorgverzekeringen, wordt aangemerkt als een gedraging van het College van toezicht op de zorgverzekeringen;
- b. CTZ: het College van toezicht op de zorgverzekeringen, bedoeld in artikel 1u van de Ziekenfondswet;
- c. coördinator klachtbehandeling: door de algemeen directeur aangewezen functionaris, die toeziet op correcte afhandeling van de klachten;
- d. sector- en afdelingshoofden: sector- en afdelingshoofden als bedoeld in het Besluit interne structuur CTZ.

## 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 (kunnen) corrigeren met volledige inachtneming van de belangen van alle bij die situatie betrokken partijen.

## Artikel 3

1. Iedere klacht wordt geregistreerd door de sector of afdeling vanwaar de gedraging, waarover de klacht gaat, afkomstig is.
2. Indien de klacht betrekking heeft op het CTZ zelf of op één of meer van zijn leden, of op één of meer van zijn directieleden, registreert de Directiestaf 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 sector of afdeling. Als het sector- of afdelingshoofd 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 binnen wiens aandachtsgebied de sector of afdeling valt.

2. In het geval een sector of afdeling rechtstreeks onder leiding staat van een directeur vindt het onderzoek plaats onder verantwoordelijkheid van die directeur.

3. Het bepaalde in het eerste onderscheidenlijk het tweede lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op het CTZ zelf, op één van zijn leden of op één van zijn directieleden onderscheidenlijk de directeur die geacht kan worden actief betrokken te zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. In deze gevallen bepaalt de voorzitter van het CTZ op welke wijze de behandeling van de klacht plaatsvindt.

## Artikel 6

1. Een klacht behoeft niet in behandeling te worden genomen indien: 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; deze betreft een gedraging waartegen door klager bezwaar had kunnen

worden gemaakt of waartegen door klager beroep kon of kan worden ingesteld;

een eerdere klacht over dezelfde gedraging al conform deze regeling is behandeld;

de klacht een gedraging betreft die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden;

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

2. De algemeen 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 CTZ zelf, op één van zijn leden of op één van de directieleden, vindt deze kennisgeving plaats door de voorzitter van het CTZ.

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, 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 wordt een verslag gemaakt, dat wordt toegezonden aan degene die gehoord is.

#### *Artikel 9*

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken verdaagd worden. Van de verdeling wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, alsmede aan de Coördinator klachtbehandeling.
2. De voortgang van de afhandeling wordt bewaakt door de Coördinator klachtbehandeling.

#### *Artikel 10*

1. De algemeen 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 de gevallen waarin artikel 5, derde lid, van toepassing is, vindt de kennisgeving plaats door de voorzitter van het CTZ.
3. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt 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*

1. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling CTZ.
2. Zij wordt gepubliceerd in de Staatscourant en treedt in werking op de tweede dag na dagtekening van de Staatscourant waarin zij wordt geplaatst.
3. De Klachtenregeling CVZ/CTU (Staatscourant 1999, 227) wordt ingetrokken.

*Dr. M.E. Homan,*  
*Algemeen Directeur.*  
*Prof. dr. W. van Voorden, voorzitter.*

#### **Toelichting**

##### *Algemeen*

Per 1 juli 1999 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) aangevuld met hoofdstuk 9 Klachtbehandeling. Dit hoofdstuk biedt een wettelijke regeling voor de behandeling van klachten door bestuursorganen. Het moet worden gezien in het licht van het in de Awb opgenomen uitgangspunt dat de verhouding tussen bestuur en bur-

ger een rechtsbetrekking is waarin beide partijen in een wederkerige relatie tot elkaar staan, zodat zij met elkaars positie en belangen rekening moeten houden. De wet (Wet van 12 mei 1999, houdende aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen, Stb. 214) is grotendeels een codificatie van al geldende beginselen van behoorlijke klachtbehandeling en geeft daarvoor een eenduidige procedure. De regeling is sober en flexibel en bevat slechts een aantal minimum-eisen 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 bureaucratisering. Een voorbeeld van het laatste is artikel 9:5 Awb dat bepaalt dat de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling vervalt zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Dit geeft uitdrukking aan de gedachte dat via een zorgvuldige klachtbehandeling conflicten vaak juist op een soepele en niet-juridische wijze kunnen worden opgelost.

##### *Een Klachtenregeling voor het College van toezicht op de zorgverzekeringen*

De Nationale ombudsman is bevoegd te oordelen over klachten die betrekking hebben op het College van toezicht op de zorgverzekeringen (CTZ) of op onder verantwoordelijkheid van het CTZ werkzame personen. Het nieuwe hoofdstuk 9 Awb moet in nauwe relatie worden gezien met de effectiviteit en de hanteerbaarheid van het instituut Nationale ombudsman en heeft twee belangrijke consequenties voor de taak van de Nationale ombudsman. Ten eerste wordt via deze wettelijke regeling het kenbaarheidsvereiste nader geformaliseerd. Ten tweede zal de regeling een zeefwerking hebben 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

CTZ een regeling hanteert die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt. De Klachtenregeling van het CTZ heeft zowel een externe als een interne strekking. De burgers wordt kenbaar gemaakt dat er een regeling is ter zake van de behandeling van klachten en op welke wijze de klachtbehandeling plaatsvindt. Intern voorziet de regeling in een procedure waarin klachten vanuit een positieve grondhouding behandeld worden. Uitgangspunt is dat er een attitude ontstaat dat een open klachtbehandeling kan leiden tot een verbeterde serviceverlening, indachtig het credo: 'Iedere klacht is een gratis advies'.

In verband met de instelling van het College van toezicht op de zorgverzekeringen per 1 april 2001 is de 'Klachtenregeling College voor zorgverzekeringen/Commissie toezicht uitvoeringsorganisatie' ingetrokken en vervangen door een door elk van beide colleges afzonderlijk vast te stellen klachtenregeling.

##### *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 CTZ staan daarvoor andere wegen open dan klachten in deze zin van deze regeling.

*Artikel 1, onder d:* De nieuwe 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 het gehele secretariaat van het CTZ. 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 mogelijk zijn dat klachten niet node-

loos formeel worden behandeld. Vanzelfsprekend behoort de klachtenbehandeling wel zorgvuldig te geschieden en mag de klager niet worden afgehouden van een behandeling volgens deze regeling, die in beginsel wordt besloten met een brief van de algemeen directeur.

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 moderne 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 in zo'n geval van de klager verlangd worden dat hij alsnog een brief opstuurt met een authentieke handtekening.

*Artikel 5:* Wanneer het hoofd van de betreffende sector of 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 binnen wiens directie

de afdeling ressorteert. Dezelfde redenering geldt als een directeur rechtstreeks leiding geeft aan een sector of afdeling. In die gevallen en in het geval de klacht betrekking heeft op het CTZ zelf geeft de voorzitter van het CTZ 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 uiteraard alleen gebruik worden gemaakt 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 klachtbehandeling op de hoogte en geeft daarbij zo nodig de te volgen procedure met tijdspad aan.

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

*Artikel 9, derde 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 behandeling van de klacht wordt afgerond met een kennisgeving van de bevindingen.