



Klachtenregeling Zorginstituut Nederland 2022

Referentie: 2021011796

De Raad van Bestuur van Zorginstituut Nederland,

gelet op artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 15 van het Bestuursreglement Zorginstituut Nederland

heeft in zijn vergadering van 12 april 2022 besloten:

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *coördinator klachtbehandeling*: door de voorzitter van de Raad van Bestuur van het Zorginstituut aangewezen functionaris, die toeziet op de correcte afhandeling van klachten;
- *klacht*: iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop het Zorginstituut zich jegens de klager heeft gedragen. De gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van het Zorginstituut wordt aangemerkt als een gedraging van het Zorginstituut;
- *klager*: degene die een klacht heeft over een gedraging van het Zorginstituut. Dit kunnen zowel externen zijn als medewerkers van het Zorginstituut;
- *lid van de Raad van Bestuur*: elk lid van de Raad van Bestuur bedoeld in artikel 1, onder c, van het Bestuursreglement Zorginstituut Nederland;
- *medewerker*: een ieder die onder verantwoordelijkheid van het Zorginstituut werkzaamheden verricht voor het Zorginstituut, ongeacht of hij in dienst is van het Zorginstituut of anderszins werkzaam is voor het Zorginstituut;
- *voorzitter van de Raad van Bestuur*: de voorzitter van de Raad van Bestuur bedoeld in artikel 1, onder d van het Bestuursreglement Zorginstituut Nederland;
- *Zorginstituut*: Zorginstituut Nederland, genoemd in artikel 58, eerste lid, van de Zorgverzekeringswet.

Artikel 2

- 1 Deze regeling heeft tot doel om ieder handelen en nalaten van het Zorginstituut of een medewerker van het Zorginstituut waarop een klacht betrekking heeft, indien nodig zo snel en doelmatig mogelijk te corrigeren met volledige inachtneming van de belangen van alle bij die situatie betrokken partijen.
- 2 Het Zorginstituut draagt zorg voor een behoorlijke en empathische behandeling van ontvangen klachten en streeft ernaar om klachten informeel af te handelen.
- 3 Bij een informele afhandeling probeert het Zorginstituut door overleg of bemiddeling of op andere wijze tot een oplossing te komen. Het Zorginstituut neemt daartoe contact op met de klager.
- 4 Zodra het Zorginstituut naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.
- 5 De klager ontvangt een schriftelijke mededeling dat het Zorginstituut ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
- 6 Als de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, dan zal de klacht alsnog volgens deze regeling worden behandeld.
- 7 Als een klacht seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten of andere ongewenste omgangsvormen (discriminatie, agressie en geweld en pesten) betreft, dan stelt het Zorginstituut een klachtencommissie als bedoeld in artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht in. Deze externe klachtencommissie verricht het onderzoek ter voorbereiding van de afhandeling van de klacht en adviseert het Zorginstituut over de afhandeling van de klacht.



Artikel 3

De indiener richt zijn klacht schriftelijk en ondertekend aan de Coördinator klachtbehandeling. Hij vermeld daarbij ten minste:

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

Artikel 4

De behandeling van de klacht geschiedt niet door een medewerker die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 5

De Coördinator klachtbehandeling registreert elke door het Zorginstituut ontvangen klacht, bewaakt de voortgang van de afhandeling van de klachtbehandeling en houdt hiervan een registratie bij.

Artikel 6

1. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen wanneer:
 - a. niet is voldaan aan de eisen genoemd in artikel 3, mits de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen vier weken alsnog hieraan te voldoen;
 - b. deze een gedraging betreft waartegen klager bezwaar had kunnen maken of waartegen de klager beroep kon of kan instellen;
 - 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. Als het Zorginstituut de klacht niet in behandeling neemt, stelt het de klager hiervan zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, in kennis.

Artikel 7

1. Als een klacht seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten of andere ongewenste omgangsvormen (discriminatie, agressie en geweld en pesten) betreft, dan benoemt de voorzitter, in afwijking van artikel 9, eerste tot en met vierde lid, van het Bestuursreglement Zorginstituut Nederland, maximaal drie leden van de Commissie bedoeld in artikel 2, lid 7, waarbij aandacht is voor de diversiteit in de samenstelling, steeds voor de duur van de behandeling van een individueel ingediende klacht.
2. In afwijking van artikel 9, vijfde lid, van het Bestuursreglement Zorginstituut Nederland kan de voorzitter een secretaris aanwijzen die niet werkzaam is bij het Zorginstituut.
3. De medewerker die wordt geconfronteerd met seksuele intimidatie of ongewenste intimiteiten of andere ongewenste omgangsvormen kan zich voor hulp wenden tot de vertrouwenspersoon of een klacht indienen.

Artikel 8

1. Het Zorginstituut bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk en zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van de klacht.
2. In de ontvangstbevestiging staat welke medewerker de klacht zal behandelen.
3. De Coördinator klachtbehandeling en 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 9

1. De klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
2. Van het horen maakt de behandelaar van de klacht een verslag. De behandelaar zorgt ervoor dat verzending van het verslag aan degene die gehoord is plaatsvindt bij de afdoening van de klacht.



Artikel 10

1. Het Zorginstituut handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst af.
2. Als er sprake is van een externe commissie als bedoeld in artikel 7, lid 1, dan handelt het Zorginstituut de klacht binnen tien weken na ontvangst af.
3. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. De klager ontvangt van die verlenging een schriftelijke mededeling.

Artikel 11

1. Een lid van de Raad van Bestuur stuurt de klager een schriftelijke en gemotiveerde kennisgeving van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
2. Als de klacht betrekking heeft op het Zorginstituut zelf of op één van de leden van de Raad van Bestuur, dan vindt de kennisgeving plaats door de voorzitter van de Raad van Bestuur. Als de klacht betrekking heeft op de voorzitter van de Raad van Bestuur dan bepaalt de Raad van Bestuur de wijze van afdoening van de klacht.
3. Bij de kennisgeving maakt een lid van de Raad van Bestuur melding van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 12

De Klachtenregeling Zorginstituut Nederland 2017 wordt ingetrokken.

Artikel 13

1. Deze regeling wordt aangehaald als Klachtenregeling Zorginstituut Nederland 2022.
2. Deze Regeling treedt in werking met ingang van 12 april 2022.

Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

Plv. Voorzitter Raad van Bestuur
P. Siebers

TOELICHTING

Algemeen

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) ziet Hoofdstuk 9 op 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 een aantal minimumeisen 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 van de 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. 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 Zorginstituut Nederland (het Zorginstituut), of op onder verantwoordelijkheid van het Zorginstituut werkzame personen. De Awb bepaalt daarbij 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 (het kenbaarheidsvereiste). Omdat klachten dus eerst bij het bestuursorgaan zelf ingediend moeten worden, ligt het in de rede dat het Zorginstituut een regeling kent die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt. De Klachtenregeling van het Zorginstituut 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 Zorginstituut klachten vanuit een positieve grondhouding behandelen. Het uitgangspunt is dat een open klachtbehandeling kan leiden tot een verbeterde werkwijze.

De klachtenregeling is ook van toepassing op klachten die seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten of andere ongewenste omgangsvormen betreffen. Ook medewerkers van het zorginstituut kunnen dergelijke klachten indienen. Voorheen was deze mogelijkheid opgenomen in de eigen integriteitscode van het Zorginstituut. Met het aansluiten bij de Gedragscode Integriteit Rijk is dit niet langer expliciet geregeld en is de noodzaak ontstaan om een regeling die ziet op de indiening van deze klachten expliciet op te nemen in de klachtenregeling van het Zorginstituut. Daarmee wordt ook de formele grondslag voor het instellen van een externe commissie die adviseert over klachten die zien op seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten of andere ongewenste omgangsvormen in de klachtenregeling opgenomen.

Artikelsgewijs

Artikel 1

De begripsomschrijving geeft aan dat het gaat om bejegeningssklachten over gedragingen, tegenover individuen. Wanneer een individu of een organisatie het bijvoorbeeld niet eens is met een bepaald beleidsstandpunt of met een beslissing van het Zorginstituut, dan staan daarvoor andere wegen open dan het indienen van klachten in deze zin van deze regeling.

De Coördinator klachtbehandeling speelt een centrale rol bij het Zorginstituut in de klachtbehandeling op grond van deze regeling. Deze coördinator houdt de voortgang bij van de behandeling van klachten binnen het hele Zorginstituut. Hij houdt een registratie bij van afgehandelde klachten en van zaken die wel als klacht zijn ingediend, maar niet als klacht in behandeling zijn genomen.

Artikel 2

Het Zorginstituut streeft ernaar klachten zo spoedig mogelijk en zo zorgvuldig mogelijk af te doen. Het Zorginstituut moet daarbij rekening houden met de belangen van de indiener van de klacht, maar ook met de belangen van degene tegen wie de klacht zich richt. Klachten die naar tevredenheid informeel zijn afgehandeld en opgelost, hoeven niet langs de formele weg van deze regeling afgehandeld te worden. Deze vereenvoudigde wijze van afdoening kan bijvoorbeeld plaatsvinden als het Zorginstituut na ontvangst van het klaagschrift telefonisch opheldering of genoegdoening verschaft en de klager daarmee tevreden is.

Indien er sprake is van klachten die seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten en andere ongewenste omgangsvormen (discriminatie, agressie en geweld en pesten) betreffen, dan wordt er een externe commissie ingeschakeld die de klacht behandelt en het Zorginstituut adviseert over de



afhandeling van de klacht. In alle andere gevallen is er geen sprake van een externe commissie en handelt het Zorginstituut de klachten zelfstandig af.

Artikel 3

Er zijn minimumvereisten voor het afdoen van de klacht op grond van deze regeling. Het Zorginstituut heeft de naam- en adresgegevens van de klager nodig, zodat duidelijk is aan wie het correspondentie moet richten. De dagtekening is nodig in verband met de termijnbewaking van de indiening van de klacht en vanwege de vraag of de klacht tijdig is ingediend. Ten slotte is een motivering van de klacht nodig, zodat het Zorginstituut inhoudelijk kan reageren op de klacht.

Artikel 4

Het Zorginstituut wil de klachtbehandeling zo organiseren dat zo veel als mogelijk objectiviteit van de behandeling is gewaarborgd. Dat betekent dat de medewerker op wie de klacht betrekking heeft nooit de klacht kan behandelen.

Artikel 5

Dit artikel behandelt de registratie van de klacht door de Coördinator klachtbehandeling. Registratie van klachten is erg belangrijk, ook om lering te kunnen trekken uit klachten.

Artikel 6

De redenen om een klacht niet in behandeling te nemen vloeien voort uit de Awb. Het eerste lid van artikel 6 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 maakt het Zorginstituut uiteraard alleen gebruik als zo'n omstandigheid zich voordoet, en niet omdat men om andere redenen de klacht liever niet in behandeling zou willen nemen. Het Zorginstituut bevestigt schriftelijk aan de klager dat de klacht niet in behandeling wordt genomen en waarom. De Coördinator klachtbehandeling moet van het niet in behandeling nemen en de reden daarvan in kennis worden gesteld. Hij houdt daarvan ook een registratie bij.

Artikel 7

Het Zorginstituut draagt bij klachten die seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten en andere ongewenste omgangsvormen (discriminatie, agressie en geweld en pesten) betreffen zorg voor toegang tot een onafhankelijke externe commissie, de stichting Centrum voor Arbeidsverhoudingen Overheidspersoneel (het CAOP) en zal, zodra er een klacht is ingediend, telkens een externe commissie benoemen voor de duur van de behandeling van de betreffende klacht. De werkwijze van deze commissie is geregeld in de Klachtenregeling seksuele intimidatie burgerlijk rijkspersoneel (Stcrt. 1994, 151). De medewerkers van het Zorginstituut kunnen ook rechtstreeks bij het CAOP een klacht indienen. Ook in dat geval zal er telkens een externe commissie benoemd worden. Daarnaast hebben de medewerkers van het Zorginstituut de mogelijkheid om zich te wenden tot een vertrouwenspersoon van het Zorginstituut. Artikel 2 is ook voor deze klachten onverminderd van toepassing. Het Zorginstituut streeft er bij deze gevallen ook naar om klachten informeel af te handelen.

Artikel 8

Dit artikel behandelt de ontvangstbevestiging van de klacht. Bij de ontvangstbevestiging stelt de medewerker die belast is met het voorbereidend onderzoek ook de Coördinator op de hoogte. De medewerker geeft daarbij zo nodig de te volgen procedure met tijdspad aan.

Artikel 9

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

Artikel 10

Afhandeling van de klacht moet zo spoedig als mogelijk plaats vinden. Het Zorginstituut moet de daarvoor geldende wettelijke termijnen in acht nemen.



Artikel 11

Dit artikel gaat over de afdoening van de klacht. Hierin is bepaald dat een lid van de Raad van Bestuur de behandeling van de klacht afdoet met een kennisgeving van de bevindingen. Als de klacht over een lid van de Raad van Bestuur gaat, dan kan hij de klacht niet zelf afdoen, maar doet de voorzitter van de Raad van Bestuur dat. Gaat de klacht over de voorzitter van de Raad van Bestuur, dan wordt de klacht afgedaan door de Raad van Bestuur.

Voorzitter Raad van Bestuur
S. Wijma