



xxx

Behandeld door

xxx

Telefoonnummer

030 296 81 11

E-mailadres

info@nza.nl

Kenmerk

419706/1283903

Datum

12 april 2022

Uitsluitend per aangetekende e-mail: xxx

Onderwerp

Besluit op handhavingsverzoek Leven & Zorg inzake VGZ
(uw kenmerk: MAV-LEGAL.FID27961)

Geachte xxx,

Op 16 februari 2022 ontving de Nederlandse Zorgautoriteit (hierna: NZa) van u, namens Leven & Zorg GGZ B.V. (hierna: Leven & Zorg), een verzoek om handhavend op te treden tegen Coöperatie VGZ U.A. (hierna: VGZ)¹. U stelt dat VGZ tijdens het inkoopproces 'Curatieve GGZ 2022' onvoldoende beschikbaar is geweest voor Leven & Zorg, en daarmee artikel 5 van de Regeling transparantie zorginkoopproces Zvw (TH/NR-021)² heeft overtreden. U verzoekt de NZa VGZ hiervoor een bestuurlijke boete op te leggen.

Besluit

De NZa heeft naar aanleiding van uw handhavingsverzoek onderzoek gedaan naar de handelswijze van VGZ tijdens het zorginkoopproces Curatieve GGZ 2022. Wij hebben vastgesteld dat er daadwerkelijk sprake is geweest van een overtreding door VGZ van artikel 5 van de Regeling transparantie zorginkoopproces Zvw (TH/NR-011) (hierna: de Regeling) door VGZ. Voor zover u de NZa vraagt VGZ hiervoor een bestuurlijke boete op te leggen, wijs ik uw verzoek echter af.

Ik heb, met inachtneming van alle feiten en omstandigheden van het geval, besloten om VGZ voor de geconstateerde overtreding een waarschuwing te geven. Deze houdt in dat als VGZ binnen twee jaar bij zorginkoop de transparantievoorschriften van artikel 5 van de Regeling opnieuw overtreedt, de NZa daartegen zal optreden met zwaardere formele maatregelen, zoals een aanwijzing of bestuurlijke boete.

Hieronder licht ik mijn besluit toe.

Samenvatting van het verzoek

Met uw handhavingsverzoek verzoekt u namens Leven & Zorg de NZa om een boete aan VGZ op te leggen vanwege overtreding van de Regeling. De reden hiervoor is dat Leven & Zorg aangeeft dat zij acht weken heeft moeten wachten op een reactie van VGZ op vragen over het contractaanbod voor 2022.

¹ NB: Onder de Coöperatie VGZ U.A. vallen de volgende vier zorgverzekeraars: VGZ Zorgverzekeraar N.V., IZA Zorgverzekeraar N.V., N.V. Univé Zorg, en N.V. Zorgverzekeraar UMC.

² Vindplaats: https://puc.overheid.nl/nza/doc/PUC_2037_22/1/

Juridisch kader

De toezichthouders van de NZa hebben onderzocht of VGZ artikel 5 van de Regeling juist heeft nageleefd. Dit artikel luidt als volgt:

Artikel 5 Voldoende beschikbaarheid, duidelijke reactie

1. De zorgverzekeraar is vanaf het moment van bekendmaking van het zorginkoopbeleid en de procedure van de zorginkoop tot het moment van het sluiten van het contract voldoende beschikbaar voor vragen en opmerkingen van zorgaanbieders.
2. De zorgaanbieder is vanaf het moment van bekendmaking van het zorginkoopbeleid en de procedure van de zorginkoop tot het moment van het sluiten van het contract voldoende beschikbaar voor vragen en opmerkingen van zorgverzekeraars.
3. Zowel de zorgverzekeraar als de zorgaanbieder geeft tijdig een duidelijke reactie op vragen en opmerkingen van de andere partij.

De NZa is belast met het toezicht op de naleving van transparantieverplichtingen. Om invulling te geven aan die toezichttaak zijn aan de NZa bevoegdheden toegekend op grond van de Wmg en afdeling 5.2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Onderzoeksverslag

Uit onderzoek van de NZa is het volgende gebleken:

- op 16 november 2021 heeft VGZ Leven & Zorg aan contractaanbod voor 2022 gedaan;
- op 20 december 2021 heeft Leven & Zorg een reactie op dit contractaanbod naar VGZ gestuurd;
- op 19 januari 2022 heeft VGZ Leven & Zorg laten weten dat ze wachten op een reactie van collega's van zorginkoop;
- op 15 februari 2022 heeft VGZ inhoudelijk gereageerd op de reactie op het contractaanbod van Leven & Zorg.

De NZa heeft VGZ gevraagd om aan te geven:

1. In hoeverre VGZ, in de periode april 2021 tot heden, vaker klachten heeft ontvangen over dat zij onvoldoende bereikbaar zou zijn tijdens zorginkoopprocessen; en
2. Hoe VGZ de organisatie van zorginkoop heeft ingericht om te waarborgen dat steeds tijdig en adequaat op vragen en opmerkingen van zorgaanbieders kan worden gereageerd.

De reactie van VGZ is als volgt:

1. VGZ geeft aan dat zij tussen april 2021 en februari 2022 zeven klachten heeft gehad over bereikbaarheid tijdens het inkoopproces. Bij het zorginkoopproces GGZ digitaal 2022 waren 2368 zorgaanbieders betrokken. De klachten zijn allemaal opgepakt en afgehandeld. VGZ is, anders dan met onderhavig handhavingsverzoek van Leven & Zorg, niet bekend met officiële klachten over de bereikbaarheid tijdens het zorginkoopproces.
2. Zorgaanbieders kunnen contact opnemen via het webformulier op de pagina service en contact van de website van VGZ. Dit staat ook beschreven in het inkoopbeleid. Deze formulieren worden doorgezet naar de juiste afdeling en geregistreerd in een CRM software systeem dat inzichtelijk maakt wanneer de diverse vragen zijn binnengekomen en in hoeverre vragen tijdig beantwoord worden. Indien er niet binnen 5 werkdagen inhoudelijk wordt gereageerd stuurt het systeem een automatisch bericht naar de zorgaanbieder.

Beoordeling

De NZa is van oordeel dat VGZ in het geval van Leven & Zorg artikel 5 van de Regeling heeft overtreden, nu Leven & Zorg eerst acht weken na het versturen van de vraag reactie heeft ontvangen van VGZ. Daarbij nemen wij wel in overweging dat Leven & Zorg niet via de daarvoor aangewezen route (zoals vermeld in het inkoopbeleid) contact heeft gezocht met VGZ. VGZ heeft Leven & Zorg echter op 19 januari 2022 laten weten dat zij haar e-mail naar de afdeling zorginkoop zou doorzetten, en vanaf dat moment heeft het nog altijd vier weken (tot 15 februari 2022) geduurd voordat Leven & Zorg antwoord op

haar vraag heeft ontvangen. In het kader van het contracteerproces is dat geen tijdige reactie, temeer nu hierdoor de in beginsel tijdig gestelde vraag pas 6 weken na start van het nieuwe contractjaar is beantwoord. De beantwoordingstijd van 4 tot 8 weken is ook ruim langer dan volgens het eigen protocol van VGZ verwacht mocht worden (in beginsel inhoudelijk antwoord, maar tenminste reactie binnen 5 werkdagen).

Leven & Zorg vraagt de NZa in het handhavingsverzoek om een boete op te leggen. De NZa ziet in dit geval echter af van formele handhaving, maar geeft VGZ wel een waarschuwing. De reden dat de NZa nu afziet van formele handhaving is dat VGZ met haar toelichting op de organisatie van de zorginkoop en processen voor het tijdig en adequaat reageren op vragen van zorgaanbieders aannemelijk heeft gemaakt dat zij hiervoor een gedegen proces heeft ingericht en dat de situatie met Leven & Zorg een incident is geweest. Gelet op de specifieke omstandigheden van het geval zien wij ook geen verhoogd risico op herhaling van de overtreding. Uit uw handhavingsverzoek en het onderzoek van de NZa zijn geen structurele problemen met betrekking tot de bereikbaarheid van VGZ tijdens het contracteerproces gebleken. Daarnaast heeft VGZ niet eerder artikel 5 van Regeling overtreden.

Op grond van de feiten en omstandigheden van dit geval en hetgeen naar voren is gebracht door VGZ, geeft de NZa een waarschuwing aan VGZ. De waarschuwing houdt in dat als VGZ binnen twee jaar bij zorginkoop de transparantievoorschriften van artikel 5 van Regeling opnieuw overtreedt, de NZa daartegen in beginsel zal optreden met formele maatregelen, zoals een aanwijzing of bestuurlijke boete.

Voornemen tot publicatie

De NZa is transparant over haar beleid en de uitvoering daarvan, en hanteert daarom als uitgangspunt dat haar besluiten en handelen zoveel als mogelijk openbaar moeten zijn. Ik heb dan ook het voornemen om deze brief op grond van artikel 8 van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) openbaar te maken. Dit door middel van publicatie van een afschrift hiervan, geschoond van persoonsgegevens, op <http://puc.overheid.nl/nza>.

Voordat definitief tot publicatie wordt besloten stel ik u, als direct belanghebbende, in de gelegenheid om uw zienswijze op dit voornemen kenbaar te maken. U kunt uw eventuele zienswijzenreactie binnen 14 dagen na dagtekening van deze brief digitaal toezenden aan xxx. Vermeldt u daarbij alstublieft het kenmerk van deze brief.

Vragen

Heeft u naar aanleiding van deze brief vragen? Dan kunt u contact opnemen met xxx. Haar contactgegevens staan vermeld in het briefhoofd.

Hoogachtend,
Nederlandse Zorgautoriteit,

xxx

Bezwaar

Indien u het niet eens bent met dit besluit dan kunt u binnen zes weken na verzending van deze brief een bezwaarschrift indienen bij de Nederlandse Zorgautoriteit. U kunt uw bezwaar indienen: via de website (www.nza.nl/bezwaar), per post of per fax. Het is niet mogelijk uw bezwaar per e-mail in te dienen.

Adres: Nederlandse Zorgautoriteit
t.a.v. unit Juridische Zaken
Postbus 3017
3502 GA UTRECHT

(In de linkerbovenhoek van de envelop vermeldt u: Bezwaarschrift)

Fax: 030 – 296 82 96

Het bezwaar dient volgens artikel 6:5, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht schriftelijk en ondertekend te worden ingediend en dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:

- naam en adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving van hetgeen waartegen het bezwaar zich richt;
- de gronden (onderbouwing) van het bezwaar.

Wij verzoeken u een kopie van deze brief bij te voegen.