

## Klachtenregeling NZa

**Gelet op titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 12 van het Bestuursreglement van de Nederlandse Zorgautoriteit;**

### **Besluit:**

#### **Artikel 1. Definities**

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. Wmg:

Wet marktordening gezondheidszorg;

b. Awb:

Algemene wet bestuursrecht;

c. NZa:

Nederlandse Zorgautoriteit, genoemd in artikel 3, eerste lid, van de Wmg;

d. raad van bestuur:

raad van bestuur van de NZa;

e. voorzitter:

voorzitter van de raad van bestuur;

f. bestuurslid:

degene die door de minister als lid van de raad van bestuur van de NZa is benoemd, waaronder ook de voorzitter;

g. directeur:

leidinggevende van een directie;

h. unitmanager:

leidinggevende van één van de units;

i. medewerker:

persoon in tijdelijke of vaste dienst of als gedetacheerde bij de NZa werkzaam;

j. klacht:

mondelijke of schriftelijke bij de NZa ingediende klacht waarin een klager, met een beroep op de onderhavige klachtenregeling, zijn beklag doet over de wijze waarop de NZa zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, waarbij een gedraging van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de NZa, wordt aangemerkt als een gedraging van de NZa.

#### **Artikel 2. Algemene bepaling**

1. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
2. Op grond van artikel 9:2 van de Awb draagt de NZa zorg voor een behoorlijke behandeling door haar medewerkers van mondelinge en schriftelijke klachten over een gedraging van de NZa of over een gedraging die als gedraging van de NZa wordt aangemerkt.
3. Een klacht wordt met inachtneming van de termijnen genoemd in artikel 9:11 van de Awb afgehandeld.

#### **Artikel 3. Mondelinge klachten**

1. Een medewerker geeft een klager in overweging een mondelinge klacht op schrift te stellen, indien een mondelinge klacht niet naar tevredenheid van de klager door een medewerker kan worden opgelost.
2. De NZa draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van de behandeling en eventuele afhandeling van de mondelinge klacht.

#### **Artikel 4. Klachtadviesprocedure**

1. De raad van bestuur benoemt een externe onafhankelijke klachtenfunctionaris.

2. De raad van bestuur benoemt een juridisch geschoolde medewerker van de NZa tot secretaris van de externe klachtenfunctionaris, verder in deze regeling te noemen: de secretaris.
3. De raad van bestuur verklaart de bepalingen van de klachtadviesprocedure van afdeling 9.1.3 van de Awb van toepassing.

#### **Artikel 5. Schriftelijke klachten**

1. De externe klachtenfunctionaris behandelt alle klachten en adviseert hierover conform de procedure zoals beschreven in de artikelen 5 tot en met 8 van deze klachtenregeling, met uitzondering van klachten die een gedraging van een bestuurslid betreffen.
2. Een klacht over een gedraging van een bestuurslid wordt behandeld door de raad van bestuur.
3. De externe klachtenfunctionaris neemt bij behandeling van klachten alle bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Awb en 9.1.3 van de Awb en de bepalingen van deze klachtenregeling in acht.
4. De raad van bestuur neemt bij behandeling van klachten alle bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Awb en de bepalingen van deze klachtenregeling in acht.

#### **Artikel 6. Eenvoudige behandeling schriftelijke klachten**

1. De secretaris gaat, in overleg met de externe klachtenfunctionaris, na of op eenvoudige wijze aan de klacht tegemoet gekomen kan worden.
2. Indien het mogelijk is gebleken op eenvoudige wijze aan de klacht tegemoet te komen, vervalt ingevolge artikel 9:5 van de Awb de verplichting voor de NZa tot toepassing van de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb.
3. Indien op eenvoudige wijze aan de klacht tegemoet gekomen kan worden, bevestigt de secretaris de klager schriftelijk de afhandeling van de klacht.

#### **Artikel 7. Werkwijze externe klachtenfunctionaris**

De externe klachtenfunctionaris bepaalt, met in achtneming van hoofdstuk 9 van de Awb en van de bepalingen in deze klachtenregeling, zelf zijn werkwijze.

#### **Artikel 8. Advies**

1. De externe klachtenfunctionaris stelt een advies op met zijn bevindingen.
2. Het advies bevat behalve het verslag van het horen, een conceptbrief aan de klager.
3. De externe klachtenfunctionaris zendt het advies als bedoeld in het eerste lid aan de directeur of de unitmanager van de directie onderscheidenlijk unit waarop de klacht betrekking heeft.
4. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een directeur of een unitmanager of op een gedraging van de NZa die niet te herleiden is naar een directie of unit, zendt de externe klachtenfunctionaris het advies als bedoeld in het eerste lid aan de raad van bestuur.
5. De raad van bestuur dan wel de directeur of de unitmanager neemt een besluit over de afhandeling van de klacht na ontvangst van het advies.
6. Indien de raad van bestuur dan wel de directeur of de unitmanager besluit af te wijken van het advies, wordt in de conclusies van de beslissing betreffende de klacht de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden ter kennisgeving aan de klager.

#### **Artikel 9. Registratie van klachten**

De secretaris draagt namens het bestuursorgaan zorg voor registratie van de schriftelijk bij de NZa ingediende klachten die hem bereiken en

voor de jaarlijkse publicatie daarvan in het jaarverslag van de NZa, zoals bedoeld in artikel 9:12a van de Awb.

**Artikel 10. Wijziging Klachtenregeling NZa**

1. Vaststelling en wijziging van deze regeling vindt plaats door de raad van bestuur conform de procedure die daarvoor is vastgelegd in het Bestuursreglement van de NZa.
2. Deze regeling of een wijziging daarop treedt in werking de dag nadat deze ter openbare kennisgeving is gebracht op de website van de NZa.

**Artikel 11. Citeertitel en slotbepalingen**

1. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling NZa.
2. Met het in werking treden van deze klachtenregeling vervalt de Klachtenregeling NZa 2008.
3. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de raad van bestuur.

Utrecht, 2016

Nederlandse Zorgautoriteit,

dr. M.J. Kaljouw  
voorzitter raad van bestuur

## **Toelichting bij de Klachtenregeling NZa**

### **Algemene toelichting**

De NZa vindt het belangrijk dat een ieder die een klacht heeft over de NZa of over een gedraging van een van haar medewerkers met die klacht bij de NZa terecht kan. Daartoe heeft de NZa een klachtenregeling in het leven geroepen. Op basis van deze Klachtenregeling NZa is onder meer een onafhankelijke klachtenfunctionaris aangesteld, die adviseert over de afhandeling van schriftelijke klachten. De NZa neemt op basis van dat advies een besluit over de afhandeling van de klacht. De bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb zijn op dergelijke klachten van toepassing.

Deze klachtenregeling is vastgesteld in aanvulling op de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb. Indien de klager ontevreden is over de uitkomst of de afhandeling van zijn klacht door de NZa, kan hij een verzoekschrift indienen bij de Nationale Ombudsman. Titel 9.2 van de Awb is van toepassing ten aanzien van de procedure bij de ombudsman. Onderaan het besluit over de afhandeling van de klacht zal de klager op deze mogelijkheid worden gewezen.<sup>1</sup>

Iedereen die een klacht heeft over een gedraging van de NZa kan daarvoor in beginsel terecht bij de Nationale Ombudsman. Klachten over gedragingen van medewerkers van de NZa worden daarbij beschouwd als gedragingen van de NZa. De Nationale Ombudsman zal de klager in beginsel vragen of hij zijn klacht eerst heeft voorgelegd aan de NZa zelf. In artikel 9:20, eerste lid van de Awb is bepaald dat een verzoeker, alvorens het verzoek aan de Nationale Ombudsman te doen over de gedraging, een klacht moet indienen bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd. Het gaat hierbij niet om beschikkingen waartegen bezwaar en beroep openstaat, aangezien daarvoor de bezwaar- en beroepsprocedures gelden zoals die in de Awb zijn vastgelegd. Als die procedures niet openstaan, bijvoorbeeld bij een feitelijke handeling van een medewerker van de NZa, kan een klacht worden ingediend bij de NZa op grond van de onderhavige Klachtenregeling NZa. Indien tegen een gedraging zowel een schriftelijke klacht als een bezwaarschrift wordt ingediend, dan kan het bestuursorgaan er voor kiezen de klacht in dezelfde procedure te behandelen als het bezwaar.

### **Artikelsgewijze toelichting**

#### **Artikel 1**

In dit artikel zijn de begripsomschrijvingen opgenomen van een aantal afkortingen en begrippen die in deze klachtenregeling voorkomen. Onder een schriftelijke klacht wordt eveneens begrepen een klacht die per mail of een ander elektronisch document is ingediend.

#### **Artikel 2**

In artikel 2 van deze klachtenregeling wordt de algemene regel van artikel 9:2 van de Awb voor de situatie van de NZa weergegeven. In artikel 9:2 van de Awb is opgenomen dat een bestuursorgaan zorg moet dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen, waaronder ingevolge artikel 9:1, tweede

---

<sup>1</sup> Een klacht betreffende een bepaalde beroepsgroep, bijvoorbeeld artsen of accountants in dienst van de NZa, kan uiteraard ook altijd ingediend worden bij het tuchtcollege van de desbetreffende beroepsgroep.

lid van de Awb ook de gedragingen vallen van personen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

### **Artikel 3**

In artikel 3 is een specifieke bepaling voor de afhandeling van mondelinge klachten opgenomen. Mondelinge klachten zullen veelal geuit worden in de richting van een medewerker van de NZa. Ook een dergelijke klacht kan zowel een gedraging van de NZa in het algemeen betreffen als een gedraging van een specifieke medewerker. Een medewerker die een klager te woord staat moet dat in ieder geval op een behoorlijke manier doen. De medewerker kan proberen de klager mondeling meer duidelijkheid of uitleg te geven, waardoor deze zijn klacht wellicht wenst in te trekken. Als de medewerker er echter niet in slaagt om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen, dan is in het eerste lid van artikel 3 opgenomen dat de medewerker de klager vervolgens in overweging zal geven zijn klacht op schrift te stellen. Als de klager zijn mondelinge klacht niet op schrift stelt, kan hij mondeling zijn beklag doen bij de klachtenfunctionaris. Indien de klacht schriftelijk wordt ingediend, zal deze verder conform de klachtenprocedure behandeld worden. Als de klacht schriftelijk wordt ingediend, zal deze moeten voldoen aan de bepalingen van artikel 9:4 van de Awb. Dat betekent dat het klaagschrift wordt ondertekend door de klager en dat het in ieder geval de naam en het adres van de indiener bevat, alsmede de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. De schriftelijk ingediende klacht zal dan verder worden afgehandeld conform de klachtenprocedure voor schriftelijke klachten, zoals die is beschreven in de artikelen 5 tot en met 8 van deze klachtenregeling.

### **Artikel 4**

De raad van bestuur van de NZa heeft er voor gekozen zich bij de afhandeling van klachten over zijn gedragingen (inclusief gedragingen van zijn medewerkers) te laten adviseren door een externe onafhankelijke klachtenfunctionaris. De secretaris van deze externe klachtenfunctionaris wordt door de raad van bestuur benoemd uit de juridisch geschoolde medewerkers van de NZa. In de Awb wordt bestuursorganen de mogelijkheid gegeven om de aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure, zoals genoemd in afdeling 9.1.3 van de Awb, van toepassing te verklaren. Met artikel 4, derde lid, van deze klachtenregeling verklaart de raad van bestuur die klachtadviesprocedure van toepassing op de eigen klachtenprocedure.

### **Artikel 5**

De externe onafhankelijke klachtenfunctionaris behandelt alle bij de NZa ingediende klachten en adviseert hierover. Dat wil zeggen dat hij zowel de klachten over gedragingen van de NZa als geheel, als de klachten over gedragingen van individuele medewerkers van de NZa behandelt. De enige uitzondering zijn de klachten over gedragingen van individuele bestuursleden van de NZa. Dergelijke klachten worden rechtstreeks door de raad van bestuur behandeld, zonder voorafgaande advisering door de externe klachtenfunctionaris. Bij de afhandeling van alle klachten dient de externe klachtenfunctionaris zich te houden aan de procedurebepalingen van de afdelingen 9.1.2 en 9.1.3 van de Awb. Voor de raad van bestuur gelden de procedurebepalingen van afdeling 9.1.2 van de Awb.

### **Artikel 6**

Dit artikel is een uitwerking van artikel 9:5 van de Awb. In dat artikel is bepaald dat zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, de verplichting vervalt tot het

verder toepassen van hoofdstuk 9 van de Awb. Achterliggende gedachte is er voor te zorgen dat klachten niet onnodig op een procedurele bureaucratische manier worden behandeld: als de klager tevreden is, dan is het goed. Daarom is in het eerste lid van dit artikel opgenomen dat de secretaris van de externe klachtenfunctionaris begint met na te gaan of het mogelijk is om op een eenvoudige manier aan de klacht tegemoet te komen. Pas als blijkt dat dat niet het geval is, zal de formele procedure in gang worden gezet.

Om de eenmaal ingediende klacht goed af te wikkelen en ook om zekerheid te krijgen over de tevredenheid van de klager, is conform artikel 9:5, derde lid, van de Awb, een bevestiging van de afhandeling van de klacht aan de klager noodzakelijk.

### **Artikel 7**

In artikel 9:14, tweede lid, van de Awb, is vastgelegd dat een bestuursorgaan de externe klachtenfunctionaris slechts in het algemeen instructies mag geven. De raad van bestuur van de NZa heeft daarom voor de externe klachtenfunctionaris geen procedure vastgelegd. De klachtenfunctionaris is vrij om die procedure zelf in te vullen, mits uiteraard de bepalingen uit de Awb in acht worden genomen. Een van die bepalingen is bijvoorbeeld artikel 9:9 van de Awb, waarin is bepaald dat degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, een afschrift van het klaagschrift en de daarbij behorende stukken ontvangt. In artikel 9:10 van de Awb is vastgelegd dat zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid worden gesteld, te worden gehoord en dat daarvan een verslag moet worden gemaakt.

### **Artikel 8**

In dit artikel is neergelegd wat er moet gebeuren nadat de externe klachtenfunctionaris een advies (met conclusie en eventuele aanbevelingen) over de afhandeling van de klacht heeft geformuleerd. Hij moet dat advies dan, samen met het verslag van de hoorzitting en een conceptbrief aan de klager, uitbrengen aan de directeur of unitmanager van de directie waar de medewerker waarover geklaagd is, deel van uitmaakt. Indien de klacht een directeur of een unitmanager betreft of de NZa als geheel, brengt de klachtenfunctionaris zijn advies uit aan de raad van bestuur.

Een directeur/unitmanager of de raad van bestuur kan alleen gemotiveerd afwijken van het advies. Die motivering wordt opgenomen in de brief aan de klager. Bovendien moet het advies in dat geval ook aan de klager worden meegestuurd met de brief. Onderaan de brief moet, ingevolge artikel 9:12 van de Awb, worden vermeld binnen welke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale Ombudsman. Indien degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan hij daartegen niet in bezwaar of beroep (artikel 9:3 van de Awb).

### **Artikel 9**

In dit artikel wordt een nadere invulling gegeven aan artikel 9:12a van de Awb, waarin is vastgelegd dat een bestuursorgaan zorg draagt voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten en dat die geregistreerde klachten jaarlijks gepubliceerd moeten worden.

### **Artikel 10**

Wijziging en vaststelling van de Klachtenregeling NZa vindt plaats volgens de besluitvormingsprocedure, zoals die is neergelegd in het Bestuursreglement NZa. De Klachtenregeling NZa of een wijziging daarop treedt in werking zodra deze is gepubliceerd op de internetsite van de NZa.

**Artikel 11**

Deze Klachtenregeling NZa vervangt de Klachtenregeling NZa 2008, die hierbij wordt ingetrokken.