

Samenvatting

Inleiding

Wie in aanmerking wil komen voor zorg ingevolge de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) krijgt te maken met een indicatiestelling door de Stichting Indiciestelling Zorg (hierna: het CIZ). Is men het niet eens met de beslissing van het CIZ over de geïndiceerde zorg, dan kan daartegen bezwaar worden gemaakt. Als het CIZ voornemens is om het bezwaar af te wijzen, wordt door het CIZ advies gevraagd aan het College voor zorgverzekeringen (CVZ). Over de lange afhandelingsduur van bezwaarschriften heeft de Nationale ombudsman in 2004 al eens een oordeel gegeven (rapport 2004/281). In 2005 ontving de Nationale ombudsman hierover opnieuw klachten die aanleiding vormden om een verkennend onderzoek in te stellen. Daaruit bleek dat deze gevallen geen incidenten waren, maar dat er sprake was van een structureel probleem. Om zicht te krijgen op de oorzaken hiervan besloot de Nationale ombudsman gebruik te maken van zijn bevoegdheid om onderzoek uit eigen beweging in te stellen naar de overschrijding van de beslis- en advies-termijnen.

Termijnen

De bezwaarschriftenprocedure tegen een indicatiestelling is aan wettelijke regels en termijnen gebonden. Hoofregel is dat het CIZ binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift beslist. Wordt advies gevraagd aan het CVZ, dan is de beslistermijn voor het CIZ 21 weken. Dit is inclusief de wettelijke termijn van tien weken die het CVZ heeft om te adviseren. De beslissing op bezwaar kan door het CIZ voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Verder uitstel van de beslissing op bezwaar mag alleen in bijzondere gevallen en is dan nog alleen mogelijk als de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt.

Grievens

De klachten betreffen de lange behandelingsduur van bezwaarschriften tegen indicatiestellingen door het CIZ en de lange behandelingsduur van adviesaanvragen van het CIZ door het CVZ. Het uitblijven van een beslissing kan wel oplopen tot een jaar. Dit kan grote gevolgen hebben voor de burger.

Gevolgen voor de burger

Met het portretteren van een aantal personen die zich met klachten tot de Nationale ombudsman hebben gewend, brengt de Nationale ombudsman de gevolgen voor burgers in beeld. De rode draad in deze portretten is dat mensen lang moeten wachten op een beslissing van het CIZ op bezwaar als advies is gevraagd aan het CVZ. Voor veel mensen betekent dit een lange tijd van onzekerheid over hun recht op zorg. Hebben ze aanspraak op zorg? Op hoeveel zorg kunnen ze rekenen? Moeten ze de zorg zelf betalen in afwachting van

de uitkomst van de bezwaarprocedure? En als ze in het gelijk worden gesteld, kunnen ze dan nog over de achterliggende periode zorg krijgen?

Dit rapport gaat niet alleen over de beoordeling van een gedraging van de overheid. Het maakt ook de verschillen en de tegenstellingen zichtbaar in de relatie tussen burger en overheid. De portretten en de standpunten van het CIZ, het CVZ en de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport geven hiervan een beeld, waarbij de Nationale ombudsman zich afvraagt of het CIZ zich niet teveel als zakelijke overheid heeft opgesteld en onvoldoende aandacht heeft besteed aan de kwetsbaarheid van de burger.

Doelstelling onderzoek

De Nationale ombudsman gaat in dit onderzoek na in hoeverre het CIZ bij de behandeling van bezwaarschriften en het CVZ bij de advisering in bezwaarzaken hebben voldaan aan de vereisten van behoorlijkheid die gelden in het verkeer tussen overheid en burgers. Het doel van het onderzoek is dat het CIZ en het CVZ van klachten leren.

De Nationale ombudsman hoopt te bewerkstelligen dat het CIZ en het CVZ bij de behandeling van bezwaarschriften, respectievelijk de advisering daarin, de wettelijke termijnen die daarvoor staan in acht nemen.

Analyse

Op basis van zijn onderzoek maakt de Nationale ombudsman de analyse dat het CIZ een relatief nieuwe organisatie is die volop in ontwikkeling is. Het CVZ op zijn beurt kan de groeiende stroom adviesaanvragen niet beïnvloeden. Maatregelen in de personele sfeer hebben niet tot een verbetering in de doorlooptijden geleid. De achterstanden bij het CVZ en de overschrijding van de wettelijke beslistermijn door het CIZ zijn geen problemen die hoge prioriteit hebben op het Ministerie van VWS.

Belangrijkste les die het CIZ en het CVZ hebben geleerd is dat ze hebben ingezien dat burgers nadelige gevolgen van de lange behandelingsduur ondervinden. Gedurende het onderzoek door de Nationale ombudsman hebben het CIZ, het CVZ en het ministerie na overleg inmiddels maatregelen genomen waardoor de adviesaanvragen vanaf 1 mei 2006 door het CVZ binnen de wettelijke termijn worden behandeld. Over de zaken die het CVZ tot 1 januari 2006 heeft ontvangen en waarin nog niet is geadviseerd, zal het CVZ geen advies meer uitbrengen.

Conclusie

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de wettelijke termijn om te adviseren door het CVZ structureel werd overschreden. Er is sprake van een ketenprobleem. De achterstand bij het CVZ vormde de belangrijkste reden voor het overschrijden van de beslistermijn op bezwaar door het CIZ. De Nationale ombudsman vindt dat het vereiste van voortvarendeheid is geschonden. Wanneer het CVZ niet in staat is tijdig te adviseren past het ook niet om

burgers te vragen in te stemmen met een langere beslistermijn op bezwaar. Dat is alleen bedoeld voor bijzondere gevallen en daarvan is gelet op de structurele overschrijding van de termijnen bij het CIZ en het CVZ geen sprake. Burgers worden voor een onmogelijke keuze gesteld. Zij zouden voortgang in hun zaak kunnen forceren door naar de rechter te gaan, maar aan de andere kant lopen zij dan de kans mis dat hun probleem in de bezwaarfase wordt opgelost door een andere zienswijze van het CVZ op hun indicatiestelling.

De Nationale ombudsman neemt met instemming kennis van de genomen maatregel die de achterstanden bij het CVZ moet terugdringen waardoor de beslistermijn op bezwaar wordt bekort. Deze moet leiden tot een betere prestatie van de overheid voor zijn burgers. Wel betreurt de Nationale ombudsman het zeer dat door de genomen maatregel een groep bezwaarmakers voor niets heeft gewacht op een advies dat niet zal worden uitgebracht.

Aanbevelingen

De Nationale ombudsman doet op grond van de bevindingen en conclusies van het onderzoek twee aanbevelingen aan het CIZ, het CVZ en de minister gezamenlijk. Deze aanbevelingen betreffen een financiële tegemoetkoming voor burgers die gedupeerd zijn door het overschrijden van de wettelijke beslistermijn op bezwaar, en een voortgangscontrole op het nakomen van de wettelijke advies- en beslistermijn.