



Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 360 75 72

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070) 356 36 89 JVP/lo/gn

Datum

2 - JULI 2010

Ons nummer

2010.05565.004

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

mr. J.M.H. van der Plas

Onderwerp

zorgenbrief

Geachte heer Klink,

Op 3 juni 2010 heb ik een reactie gekregen van het College voor Zorgverzekeringen (CVZ) op mijn zorgenbrief aan het CVZ van 7 mei jl. Deze reactie en de informatie uit een overleg dat enkele van mijn medewerkers met een afvaardiging van het CVZ op 8 juni gevoerd hebben, geeft mij aanleiding mij met mijn zorgen nu ook rechtstreeks tot u te wenden. Mijn zorgen over de voortgang van de verwerking van de jaarafrekeningen en over de telefonische bereikbaarheid zijn daardoor namelijk niet weggenomen. Daar is nu mijn zorg over de werkvoorraad bezwaarschriften bijgekomen.

Zo heb ik begrepen dat het CVZ nog 49.000 jaarafrekeningen over 2006 en 2007 moet versturen. Het CVZ hoopt dit eind juli gedaan te hebben, maar is daarbij deels afhankelijk van gegevens van derden. Verder is, om overbelasting van het Klantencontactcentrum te voorkomen, gekozen om de verzendingen van de afrekeningen over een langere periode te verspreiden. Ook stelt het CVZ dat verzending van de jaarafrekeningen over 2008 pas zal gebeuren nadat de jaarafrekeningen 2006 en 2007 zijn afgerond.

Verder blijkt dat de werkvoorraad van bezwaarschriften bij het CVZ nu veel groter is dan vorig jaar. Voor zover mij bekend heeft het CVZ vorig jaar een grote inspanning moeten leveren om de werkvoorraad van 2400 bezwaarschriften weg te werken.

Voorts heeft het CVZ laten weten dat het door het accent van de capaciteit op de vergroting van de productie van de jaarafrekeningen te leggen, telefonisch slechter bereikbaar was. Dit is opgelost met een tijdelijke dubbele bezetting van het Klantencontactcentrum. Deze verdubbeling van het Klantencontactcentrum zal met ingang van september weer gedeeltelijk afnemen.

Ik ben me er van bewust dat het CVZ grote inspanningen levert om de zaken op orde te krijgen. Ik acht het echter in het kader van de rechtszekerheid van groot belang dat de burger zo kort mogelijk in onzekerheid zit over zijn financiële positie en dat de informatieverstrekking daarover optimaal is. Dat is nu niet het

Ons nummer
2010.05565 004

2

geval. Ook maak ik me zorgen over de telefonische bereikbaarheid vanaf september.

Graag verneem ik uw reactie hierop en hoe u uw rol hierbij ziet.

Wereldomroep

In een interview met de Wereldomroep heb ik Nederlanders in het buitenland die problemen hebben met het CVZ en dit nog niet aan ons hebben laten weten, opgeroepen om zich bij mij te melden. Daarbij heb ik vermeld dat ik deze meldingen zou doorgeven aan de voorzitter van de Raad van Bestuur van het CVZ en de minister. Bij dezen wil ik u een overzicht van de naar aanleiding hiervan binnengekomen meldingen als signaal aanbieden.

De Raad van Bestuur van het College voor Zorgverzekeringen en de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport van de Tweede Kamer ontvangen een afschrift van deze brief.

Met vriendelijke groet,
De Nationale ombudsman,


dr. A.F.M. Brenninkmeijer