

CVZ

De heer drs.ing. A.H.J. Moerkamp, Voorzitter Raad van Bestuur
Postbus 320
1110 AH DIEMEN

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
secretariaat@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Geachte heer Moerkamp,

Afgelopen jaar ontving ik 13.740 klachten en 29.717 telefoontjes van burgers, bedrijven en instellingen. Deze klachten en signalen geven mij een goed beeld van wat er beter kan in het openbaar bestuur in Nederland, en wat daarbij van belang is voor uw organisatie.

Doorkiesnummer
(070) 356 36 68 SJ

Datum
20 maart 2012

Op 21 maart 2012 bied ik de Tweede Kamer mijn jaarverslag over 2011 aan. Als onderdeel daarvan, zoals aangekondigd, besteed ik in deze jaarbrief aandacht aan de belangrijkste onderwerpen die spelen in de relatie tussen de burger en uw organisatie.

Ons nummer
No 2012/266 U

Behandelend medewerker
P.S. Sjouke

Uit de klachten die ik ontvangen heb in het jaar 2011 concludeer ik dat het burgerperspectief in het denken en handelen van het CVZ een te ondergeschikte rol speelt.

Bijlagen
2

Onderwerp
Jaarbrief

Zeer regelmatig hoor ik van burgers dat ze al tijden lang proberen de aandacht van het CVZ te vragen voor een probleem of vraag en daar geen of geen duidelijk respons op krijgen. Ze lopen tegen een muur van afstandelijke standaard-antwoorden en een gebrek aan hulpvaardigheid en voelen zich daardoor niet serieus genomen. Als het probleem - na interventie door de Nationale ombudsman - alsnog binnen twee weken is opgelost, reageert de burger blij, maar ook verbaasd. Waarom kon het CVZ dit niet oplossen zonder tussenkomst van de ombudsman?

In deze brief beschrijf ik in welke zaken dit gebrek aan burgerperspectief in 2011 tot uiting kwam. In de bijlage geef ik hierop een toelichting.

Dienstverlening en communicatie

Net als in voorgaande jaren ontving ik regelmatig klachten over de informatie-verstrekking door het callcenter en over de kwaliteit van de antwoorden op vragen en klachten per brief of e-mail. Tevens ontving ik klachten over het feit dat er onder e-mails en brieven geen namen en telefoonnummers staan vermeld. Betrokkenen weten daardoor niet bij wie ze terecht kunnen als ze vragen hebben.

Ons nummer
No 2012/266 U

2

Ook constateer ik dat het CVZ met zijn voorlichting regelmatig achter de feiten aan loopt, niet duidelijk communiceert met de burger en onvoldoende oog heeft voor de positie en de belangen van burger. Kernvraag voor u moet zijn wat de burger in redelijkheid van u kan verwachten.

Graag zou ik zien dat u in de toekomst tijdig bedenkt welke informatie de burgers nodig heeft en welke vragen en informatiebehoefte uw acties oproepen.

Daarnaast zou ik graag zien dat u sneller reageert op gesignaleerde hiaten in de voorlichting.

Buitenlandregeling Zorgverzekeringswet (Zvw)

De meeste klachten die ik ontving over de buitenlandregeling hadden betrekking op de jaarafrekeningen. Zo klaagde men over de (elk jaar weer) te hoge bronheffing, over de verkeerde afdracht van de Zvw-bijdrage aan de Belastingdienst en over het heen en weer verwijzen van burgers tussen UWW en CVZ.

Het ziet er naar uit dat u de achterstand in de verzending van de jaarafrekeningen met succes aan het inhalen bent. Eind 2012 hoopt u helemaal 'bij' te zijn.

Keerzijde van deze inhaalslag is wel dat een aantal personen een reeks van terugvorderingen over de afgelopen jaren moet betalen en hierdoor in steeds grotere betalingsproblemen komt. Ik verwacht van u een soepele opstelling bij het treffen van een betalingsregeling met deze groep.

Wanbetalersregeling

Sinds het derde kwartaal van 2011 is het aantal klachten over trage terugbetaling van de teveel of ten onrechte ingehouden bestuursrechtelijke premie gedaald.

Toch blijkt uit incidentele klachten dat niet iedereen die vraagt om een terugbetaling of voorschot binnen twee weken, dit ook werkelijk krijgt. En dat had u wel toegezegd. Hoewel u mij heeft meegedeeld dat uw callcentermedewerkers deze vraag doorgeleiden naar de backoffice, blijf ik mijn twijfels houden of dit wel consequent gebeurt.

Onverzekerdenregeling

Vanaf maart 2011 heeft het CVZ circa 130.000 brieven gestuurd aan personen, die volgens opgave van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) geen Nederlandse zorgverzekering hadden maar daartoe wel verplicht waren omdat zij verzekerd waren voor de volksverzekeringen ('AWBZ-verzekerd'). Ik ontving klachten over de communicatie rondom deze regeling, over de doorzending van klachten aan de SVB en over het invorderingsbeleid.

Ons nummer

No 2012/266 U

3

Zo gaf het CVZ in de desbetreffende brieven niet aan dat betrokkene een *Nederlandse* zorgverzekering moest afsluiten. Betrokkenen reageerden daardoor niet op brieven en werden drie maanden later geconfronteerd werden met een boete. Het CVZ geleidde niet vanaf het begin alle correspondentie naar de SVB door als betrokkenen betwistten dat ze ABWZ-verzekerd waren. Daarnaast weigert het CVZ om betrokkenen te informeren dat de invorderingsprocedure wordt opgeschort nadat deze bezwaar hebben aangetekend.

Ten slotte

Het CVZ heeft mij laten weten dat ze een begin heeft gemaakt met informele, persoonlijke en oplossingsgerichte werkwijze. Dit juich ik toe. Gelet echter op de klachten die ik in 2011 heb ontvangen wil ik toch graag met u bespreken hoe het CVZ in zijn dienstverlening en communicatie meer vanuit het burgersperspectief gaat handelen. Daarbij vraag ik in het bijzonder aandacht voor het grote belang van competenties gericht op effectieve communicatie, conflictherkenning en -hantering. In de bijlage heb ik aangegeven welke onderwerpen ik in dit gesprek aan de orde zou willen laten komen.

Vervolg

Graag ga ik over deze onderwerpen met u in gesprek. Hiervoor is inmiddels een afspraak gemaakt voor woensdag 11 april om 14:00 uur. Deze jaarbrief wordt ook aan de Tweede Kamer gestuurd en komt op de website van de Nationale ombudsman. Mocht u vragen hebben dan ben ik natuurlijk graag bereid tot een verdere toelichting. U kunt contact (laten) opnemen met de heer Stephan Sjouke, via 070 – 356 36 68 of via s.sjouke@nationaleombudsman.nl.

Ik kijk uit naar het gesprek met u.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Bijlage 1

Buitenlandregeling Zorgverzekeringswet (Zvw)

Te hoge bronheffing

Een van de grote knelpunten in de Zvw-buitenlandregeling is dat de voorheffing van de Zvw-bijdrage in een aantal gevallen (veel) te hoog of te laag is. Het gevolg is dat men pas jaren later zijn geld terug krijgt of onaangenaam verrast wordt door een flinke naheffing. U heeft aangekondigd dat u in 2013 overgaat naar een andere systematiek, waardoor de voorheffing de uiteindelijke eindheffing veel dichter benadert. Enerzijds is dit goed nieuws, maar anderzijds stel ik vast dat degenen bij wie al jaren veel te veel bronheffing wordt ingehouden hier in 2012 opnieuw mee te maken gaan krijgen. Dat vind ik niet acceptabel. Tot mijn tevredenheid heeft u zich bereid verklaard om – vooruitlopend op de nieuwe regeling – voor 2012 een tijdelijke regeling te treffen voor degenen, die zich in 2012 bij u met dit probleem melden ('piepsysteem').

Verkeerde afdracht Zvw-bijdrage

In de loop van 2011 heeft het Ministerie van Financiën mij laten weten dat de Belastingdienst vanaf het belastingjaar 2010 ambtshalve teruggaaf gaat verlenen van de Zvw-bijdrage, die ten onrechte door broninhouders is afgedragen aan de Belastingdienst. De eerste teruggaafactie heeft in december 2011 plaatsgevonden.

Voor de jaren 2006 t/m 2009 echter was dit volgens het ministerie onmogelijk. Wel waren het ministerie en het CVZ bereid om alle potentieel rechthebbenden via een mailing te informeren over het mogelijk recht op teruggaaf. In september 2011 zijn de eerste 3000 personen aangeschreven en de planning is dat het CVZ eind 2012 alle 13.384 personen zijn aangeschreven. Ik verzoek u om mij medio 2012 en eind 2012 op de hoogte te stellen van het verloop van deze mailing.

Geen bronheffing door UWV

In 2011 heb ik enkele klachten ontvangen over het feit dat het UWV over één of meerdere jaren geen bronheffing Zvw-bijdrage had ingehouden. Gevolg hiervan was dat het CVZ aan betrokkenen een flinke naheffing toestuurde. Bovendien hadden zij financiële schade geleden, doordat zij de werkgeversvergoeding Zvw-bijdrage hadden misgelopen. Klagers werden door CVZ en UWV heen en weer verwezen omdat geen van beide instanties zich verantwoordelijk voelde voor het niet inhouden van de bronheffing.

Ik heb het CVZ verzocht op te houden met deze onderlinge doorverwijzing en met ketenpartner UWV een onderlinge werkafpraak te maken om dit soort problemen op te lossen. U heeft mij kort geleden laten weten dat u dit heeft gedaan. U heeft met het UWV werkafspraken gemaakt. Zo zult u voortaan deze zaken doorsturen aan speciale contactpersonen binnen het UWV, die zullen zorgen voor uitbetaling van de gedeferde werkgeversbijdrage. Ik ben tevreden met deze oplossing. Ik verzoek u daarnaast de invordering van de jaarafrekening in deze gevallen op te schorten tot het UWV de werkgeversbijdrage heeft uitbetaald. Ook verzoek ik u met het UWV duidelijke afspraken te maken over een redelijke afhandeltermijn en over de informatievoorziening naar de betrokkenen. In 2012 zal ik de klachten over dit onderwerp nauwgezet blijven volgen.

Bijlage 1: Buitenlandregeling Zorgverzekeringswet (Zvw)

2

Betalingsregeling voor jaarafrekening(en)

Terwijl het CVZ de achterstand in de verzending van de jaarafrekeningen wegwerkt, stapelen de navorderingen zich bij een deel van de betrokkenen op. Bij een aantal personen heb ik gezien dat zij duizenden euro's over meerdere jaren moeten bijbetalen en hierdoor in financiële problemen komen.

Omdat het CVZ in aanzienlijke mate heeft bijgedragen aan het ontstaan en de cumulatie van deze schulden, behoort het CVZ zich naar mijn mening soepel op te stellen bij het treffen van betalingsregelingen. In schrijnende gevallen kan ook het door u gehanteerde maximum van zestig termijnen een te hoge maandelijkse last opleveren. *Ik verzoek u daar in voorkomende gevallen soepel mee om te gaan.*

Ook behoort het CVZ betrokkenen actief te informeren dat zij een betalingsregeling kunnen treffen, die rekening houdt met de individuele draagkracht en maximaal zestig maanden mag duren. In mijn rapport 2011/276 van 22 september 2011 heb ik geconstateerd dat die informatieverstrekking in 2010 onvolledig en niet tijdig was. In uw flyers en op uw website gaf u geen informatie over de mogelijkheid van een individuele betalingsregeling. Begin maart 2012 heeft u deze mogelijkheid nog altijd niet in uw flyer bij de jaarafrekening 2009 vermeld. *Ik verzoek u dit alsnog op korte termijn te realiseren.*

Onverzekerdenregeling

Ook in de communicatie rondom deze regeling heeft het CVZ diverse steken laten vallen.

Onduidelijke waarschuwingsbrief

Vanaf maart 2011 heeft u circa 130.000 brieven gestuurd aan personen, die volgens opgave van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) geen Nederlandse zorgverzekering hadden maar daartoe wel verplicht waren omdat zij verzekerd waren voor de volksverzekeringen ('AWBZ-verzekerd'). In de eerste brief had het CVZ niet duidelijk vermeld, dat men een zorgverzekering bij een *Nederlandse* zorgverzekeraar conform het basispakket moest hebben. Ook werd in deze brief niet vermeld dat – als men van mening was dat men niet AWBZ-verzekerd was – men zich kon wenden tot de SVB met het verzoek om dit nogmaals na te gaan en vast te stellen. Een aantal mensen reageerde begrijpelijkerwijs niet op deze CVZ-brief, omdat men al verzekerd was, bijvoorbeeld omdat men (of de partner of ouder) in dienst was van een internationale organisatie in het buitenland. Drie maanden later werden deze mensen geconfronteerd met een boete, omdat zij zich niet verzekerd hadden bij een Nederlandse zorgverzekeraar en zich ook niet tot de SVB hadden gewend. Die boete trok het CVZ alleen in als de SVB daarna alsnog verklaarde dat betrokkene niet AWBZ-verzekerd was.

Op de website heeft u inmiddels aangepast dat men zich bij een Nederlandse zorgverzekeraar moet verzekeren. Recentelijk heeft u aangegeven dat u dit ook in de flyer en de brief expliciet gaat vermelden. Ik verzoek dit op korte termijn te realiseren.

Bijlage 1: Buitenlandregeling Zorgverzekeringswet (Zvw)

3

Slechte doorgeleiding van protesten tegen het AWBZ-verzekerd zijn

Daarnaast is het fout gegaan bij de doorgeleiding van brieven en e-mails waarin betrokkene stelde dat hij niet AWBZ-verzekerd was en niet verplicht was om een (tweede) zorgverzekering af te sluiten. In de Memorie van Toelichting (MvT) staat vermeld dat het CVZ dit soort correspondentie moest opvatten als een impliciet verzoek tot een SVB-onderzoek en moest doorgeleiden naar de SVB. Het CVZ heeft dat wel vanaf het begin gedaan met bezwaarschriften, maar niet met brieven en e-mails.

Pas vanaf juni 2011 heeft het CVZ brieven van deze strekking doorgeleid en pas vanaf augustus 2011 e-mails. Dat had tot gevolg dat een aantal personen niet bij de SVB terecht kwamen en dat het CVZ al een eerste boete van € 343,74 had opgelegd. Pas als men bezwaar maakte, werd het bezwaarschrift alsnog doorgezonden en werd de invordering van de boete opgeschort tot de SVB een besluit had genomen. Inmiddels hebben wij begrepen dat de doorgeleiding nu goed verloopt.

Geen informatie over opschorting invordering boete

Als burgers bezwaar maken tegen de opgelegde boete schort het CVZ de invordering op. Daartoe is zij – op grond van de MvT - verplicht in de gevallen dat de SVB nog niet onherroepelijk heeft beslist op de aanvraag om een uitspraak te doen over de AWBZ-verzekering. In andere gevallen is het CVZ juridisch gezien niet tot opschorting van de invordering verplicht. In alle gevallen informeert het CVZ betrokkenen niet over de opschorting. Sterker nog, in veel gevallen krijgen ze enkele weken na oplegging van de boete ook nog een aanmaning van het Centraal Justitieel Incassobureau en wordt de druk verder opgevoerd.

Ik heb er enkele maanden geleden bij het CVZ op aangedrongen dat het CVZ alle bezwaarmakers informeert over de opschorting van de invordering. Dit verzoek is afgewezen. U vreest, dat als u hierover 'pro-actief communiceert' u onnodige bezwaren uitlokt, louter met het doel om uitstel van betaling te verkrijgen. Ik heb grote problemen met dit defensieve en burgeronvriendelijke antwoord. Ik heb niet aan u gevraagd om de opschortende werking algemeen bekend te maken. Ik heb u alleen verzocht om de betrokken bezwaarmakers te informeren dat de invordering wordt opgeschort. Dan weten ze waar ze aan toe zijn en kunnen ze de beslissing op bezwaar afwachten. Mijn medewerkers hebben diverse zenuwachtige burgers aan de lijn gehad, die dachten dat de deurwaarder elk moment voor de deur kon verschijnen. Overigens waren uw klachtmedewerkers gelukkig wel bereid om deze mensen te laten weten dat ze voorlopig niets te vrezen hadden.

Ik verzoek u de betrokken burgers alsnog proactief te informeren over de opschorting van de incassoprocedure. Ook verzoek ik u om te bewerkstelligen, dat in die gevallen ook het CJIB zijn acties onmiddellijk opschort.

Bijlage 2: Ontvangen klachten 2011 over het CVZ

	2010	2011
Aantal ontvangen klachten	394	303
Aantal behandelde klachten	385	306
Wijze van behandelen		
1. Interventies	257	158
2. Bemiddelingen	0	0
3. Onderzoeken met rapport	3	3
- Gegrond	3	3
- Deels gegrond	0	0
- Niet gegrond	0	0
- Geen oordeel	0	0
4. Onderzoeken met brief	1	2
5. Tussentijds opgelost of beëindigd	1	2
6. Verwijzen of informeren	123	141