



Rapport

Datum: 7 december 2010
Rapportnummer: 2010/347

Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Beoordeling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Conclusie

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Onderzoek

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Bevindingen

INLEIDING

In 2006 heeft de Nationale ombudsman uit eigen initiatief een groot onderzoek ingesteld naar klachten van burgers over de lange behandelingsduur van bezwaarschriften tegen indicatiestellingen door het CIZ en de lange behandelingsduur van adviesaanvragen van het CIZ aan het CVZ.

Naar aanleiding hiervan bracht de Nationale ombudsman op 24 oktober 2006 het rapport 'Geen zicht op zorg' uit. Het rapport liet zien wat de gevolgen waren voor burgers die te laat een besluit ontvingen terwijl ze zorg nodig hadden.

Het CIZ beloofde verbetering en nam maatregelen om bezwaarzaken sneller en binnen de wettelijke termijn af te handelen.

In de maanden december 2009 en januari 2010 ontving de Nationale ombudsman echter opnieuw meerdere klachten over de behandelingsduur van bezwaarschriften door het CIZ. Burgers klaagden erover dat zij maanden moesten wachten op een beslissing op hun bezwaarschrift tegen de door het CIZ afgegeven (her)indicaties voor (met name) de functie begeleiding.

Uit deze klachten komen de citaten zoals hierna weergegeven.

De Nationale ombudsman heeft op 29 april 2010 opnieuw een onderzoek uit eigen

beweging ingesteld naar de behandelingsduur van bezwaarschriften van burgers tegen indicatiebesluiten door het CIZ in de laatste zes maanden van 2009.

Naar aanleiding van de nieuwe klachten is de vraag hoe het - ruim drie jaar later- gesteld is met de afhandeling van de bezwaarschriften binnen de wettelijke termijnen door het CIZ.

Citaten uit klachten

"Ik dien nu al voor de derde keer een klacht in over de te lange afhandeltermijnen. Ik heb niet het idee dat het CIZ maatregelen neemt om hun dienstverlening te verbeteren. Ik ben de hoop in het CIZ al enige tijd geleden verloren, maar ben als cliënt wel van hen afhankelijk. Het CIZ denkt niet vanuit de klant. Ik wacht nu al 16 weken op een beslissing op mijn bezwaarschrift. Tegen mij wordt gezegd dan schiet je het geld toch even voor, maar zo werkt het niet".

"Inmiddels heb ik na 36 weken eindelijk een beschikking op bezwaar ontvangen. Gelukkig krijg ik voor een periode van twee jaar nog gespecialiseerde ondersteuning, maar mijn indicatie gaat in op 4 juni 2009...Hoe is het mogelijk om zorg met terugwerkende kracht te verlenen?

Het is gewoon ontzettend schrijnend dat ik dan eindelijk na 36 weken vechten een beschikking heb gekregen, maar de situatie waarin ik nu zit, is zodanig verslechterd dat ik weer helemaal opnieuw moet beginnen".

"In oktober 2008 had ik ook een bezwaarschrift ingediend tegen een indicatie van het CIZ, dit bezwaarschrift werd gegrond verklaard in april! 2009. Het geld van de maanden oktober, november en december 2008 kon ik echter niet meer krijgen, omdat het zorgkantoor het jaar al had afgesloten. Ik ben bang dat dat nu weer gaat gebeuren. Het gaat niet om mijzelf, maar om mijn zoon die gehandicapt is en het is lastig om zorg in te kopen en te plannen als je niet weet waar je aan toe bent".

"Bijna zes maanden geleden heb ik namens mijn hoogbejaarde moeder een bezwaarschrift ingediend. Tot op heden is daar alleen een reactie van het CIZ op gekomen dat ze erg druk zijn, omdat er veel bezwaarschriften zijn binnengekomen en dat de afhandeling nog wel enige tijd kan duren. Bij navraag bleek 'enige tijd' in te houden dat het nog wel twee maanden zou kunnen duren. Gezien de hoge leeftijd van mijn moeder en haar medische klachten gaat ons dit veel te lang duren. Bovendien houdt het CIZ zich hierbij niet aan de eigen afgesproken termijnen".

"Ik heb een bezwaarschrift ingediend bij het CIZ. Dit is ondertussen al acht maanden geleden. Tot en met veertien dagen geleden had ik nog steeds geen bericht ontvangen. Ik heb nu schriftelijk bericht gekregen dat ze mijn bezwaarschrift pas over een paar maanden kunnen behandelen in verband met hun achterstand. Mijn zorginstelling kan mij niet veel langer gratis zorg verlenen. Ik ben doodsbang dat ik gedwongen word om in een

verpleeghuis te gaan wonen".

"Op een bezwaarschrift, tegen een herindicatiebesluit is na zeven maanden nog geen beslissing gekomen. Het CIZ reageert niet adequaat op herhaalde informatieverzoeken van weinig assertieve bejaarden, een kwetsbare groep. Uiteindelijk heeft het CIZ maar één brief gestuurd: de ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift. Ondertussen is mijn moeder eind december uit de dagopvang gezet door de zorginstelling, omdat de indicatie verliep".

Onderzoek

Het onderzoek ziet op de behandelingsduur van bezwaarschriften van burgers tegen indicatiebesluiten door het CIZ in de laatste zes maanden van 2009.

Het uitblijven van een beslissing op bezwaar kan vele maanden duren, dat kan grote gevolgen hebben voor burgers.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan het CIZ. Het CIZ gaf aan zich te herkennen in de bevindingen en daarmee zijn voordeel te zullen doen.

De reactie van het CIZ gaf verder aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

1. Bezwaarschriftenprocedure CIZ

1. De indicatiestelling van het CIZ vormt de toegang tot publiek gefinancierde zorg. De indicatiestelling is een besluit als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wie het niet met de indicatiestelling eens is, kan bezwaar maken bij het CIZ. De bezwaarschriftenprocedure is aan wettelijke regels en termijnen gebonden.

2. Hoofddregel in het bestuursrecht is dat een overheidsinstantie binnen zes weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken, beslist. Wanneer advies wordt gevraagd aan een bezwaaradviescommissie is de behandelingstermijn twaalf weken. De beslissing op bezwaar kan door het bestuursorgaan voor ten hoogste zes weken worden verdaagd. De bezwaarmaker moet hierover schriftelijk worden geïnformeerd. Verder uitstel van de beslissing op bezwaar is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt.

3. De AWBZ kent een afwijkende procedure. Een beslissing van het CIZ op het bezwaarschrift wordt pas genomen als het College voor Zorgverzekeringen (CVZ) daarover op verzoek van het CIZ advies heeft uitgebracht. Er zijn uitzonderingen op deze

regel. Als het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is of als aan het bezwaar volledig tegemoet wordt gekomen kan het CIZ zonder advies van het CVZ beslissen. In zo'n geval moet het CIZ volgens de hoofdregel binnen zes weken beslissen. Ook als het CVZ niet binnen tien weken na ontvangst van alle gegevens heeft geadviseerd of indien het CVZ heeft meegedeeld geen advies te zullen uitbrengen mag het CIZ zonder advies op het bezwaarschrift beslissen. Wanneer door het CIZ advies is gevraagd aan het CVZ is de behandelingstermijn niet zes, maar 21 weken (zie Achtergrond).

4. Begin juli 2009 heeft het CVZ, gezien de olopende voorraad adviesaanvragen, ervoor gekozen om gebruik te maken van zijn wettelijke bevoegdheid om geen advies in indicatiegeschillen uit te brengen. Hiervoor heeft het CVZ een triagesysteem ontwikkeld. Dit betekent concreet dat het CVZ alleen advies geeft aan het CIZ als het CVZ het idee heeft dat het uitbrengen van advies inhoudelijk iets toevoegt aan de uitleg van de AWBZ aanspraken in regelgeving en beleid, waarbij de nadruk ligt op het duiden van (de grenzen van) het pakket.

Bij het afzien van advies stuurt het CVZ direct een bericht naar het CIZ en een afschrift daarvan naar de verzekerde. Het CVZ geeft aan dat sinds het hanteren van dit systeem het CVZ in staat is om zijn adviezen binnen de wettelijke termijn af te geven.

II. Pakketmaatregelen

1. Om de zorg voor mensen met ernstige beperkingen betaalbaar te houden en langdurige zorg te kunnen waarborgen voor de meest kwetsbare mensen in de samenleving, heeft het kabinet Balkenende IV per 1 januari 2009 de zogeheten 'Pakketmaatregelen in de AWBZ' doorgevoerd. Dit houdt in dat per 1 januari 2009 de toelatingseisen voor de functie begeleiding in de AWBZ zijn verscherpt. Alleen wanneer sprake is van matige of ernstige beperkingen op het gebied van zelfredzaamheid komt iemand nog in aanmerking voor begeleiding uit de AWBZ. Daarnaast zullen veel mensen minder uren begeleiding krijgen dan voorheen, omdat de grens van het maximum aantal uren verlaagd is. Ook mensen met psychosociale problemen komen niet langer in aanmerking voor begeleiding vanuit de AWBZ.

2. Het gevolg van deze pakketmaatregelen is dat mensen met lichte beperkingen of met beperkingen op het gebied van participatie op een andere manier ondersteuning moeten organiseren. Naast het aanspreken van het eigen netwerk zullen zij vaker, in het kader van de Wmo, een beroep moeten doen op de gemeente.

3. Bij de invoering van deze pakketmaatregelen gold 2009 als overgangperiode. Bestaande indicaties voor ondersteunende en activerende begeleiding bleven geldig tot uiterlijk 1 januari 2010.

III. Klachten bij de Nationale ombudsman

1. In de maanden december 2009 en januari 2010 ontving de Nationale ombudsman meerdere klachten over de lange afhandeldingsduur van bezwaarschriften tegen de door het CIZ afgegeven (her)indicaties voor (met name) de functie begeleiding.
2. De klachten die de Nationale ombudsman ontving, zijn ter interventie voorgelegd aan het CIZ. Het CIZ werd verzocht om spoed bij het nemen van een beslissing op bezwaar én om de klachten over de lange behandelingsduur in behandeling te nemen. Het CIZ pakte deze interventieverzoeken voortvarend op. Verzoekers werden gebeld door klachtencoördinatoren, hierbij werden excuses aangeboden voor de lange behandelingsduur en werd uitleg gegeven over de redenen van de vertraging van de afhandeling van de bezwaarschriften. Waar mogelijk werden bezwaarschriften versneld afgehandeld.

IV. Informatieverstrekking over de pakketmaatregelen

1. De algemene voorlichting over de pakketmaatregelen voor burgers is een taak van het Ministerie van VWS. Het ministerie heeft burgers onder andere door middel van radiospotjes en informatie op een speciale website op de hoogte gebracht.
2. Op verzoek van het Ministerie van VWS heeft het CIZ alle personen (ruim 122.000 mensen!) benaderd die nog een rechtsgeldige indicatie hadden die doorliep na 1 januari 2010 voor ondersteunende en activerende begeleiding. Het CIZ moest beoordelen of deze personen in aanmerking kwamen voor de nieuwe functie begeleiding, dit project heette 'Pakketmaatregelen herindicatie'. De mensen die door het CIZ actief benaderd werden voor een herbeoordeling ontvingen bij het te ondertekenen aanvraagformulier een toelichtende brief.

Daarin stond onder meer het volgende:

" Als u vanaf 2010 in aanmerking wilt blijven komen voor begeleiding, heeft u een nieuwe indicatie nodig. Daarom ontvangt u van het CIZ een formulier voor Aanvraag Begeleiding.

Wat verandert er voor u?

De nieuwe indicatie kan voor u tot gevolg hebben dat:

- u nog steeds begeleiding krijgt uit de AWBZ en er niets verandert;
- u wel begeleiding krijgt uit de AWBZ, maar minder uren of dagdelen per week;
- u niet in aanmerking komt voor begeleiding vanuit de AWBZ.

Voor de meeste mensen geldt dat ze een indicatie zullen krijgen voor de nieuwe vorm van AWBZ-begeleiding.

Wat kunt u doen als u niet meer in aanmerking komt voor begeleiding

Als u geen nieuwe indicatie voor begeleiding krijgt, ontvangt u hierover een brief, het indicatiebesluit. U kunt dan zelf buiten de AWBZ de benodigde hulp of ondersteuning regelen. Bijvoorbeeld door hulp te zoeken in uw naaste omgeving of bij het WMO-loket in uw gemeente, een onderwijsinstelling of de jeugdzorg. Misschien kunt u ook zelf de kosten voor begeleiding betalen."

In de brief stond ook vermeld dat een cliënt met alle vragen terecht kon op de website van het CIZ of telefonisch bij het Centraal Informatiepunt AWBZ-Zorg.

3. Het CIZ heeft verder in indicatiebesluiten in het individuele geval verwezen naar de mogelijkheid om noodzakelijke hulp aan te vragen bij gemeenten, onderwijsinstellingen of jeugdzorg. Daarbij is op een later moment ook de informatiefolder *'Mijn AWBZ-begeleiding vervalt of wordt minder. Wat nu?'* van MEE toegevoegd.

V. Inschatting aantal bezwaarschriften voor het jaar 2009 door het CIZ

1. In november 2008 is er door het CIZ een raming gemaakt van het aantal te verwachten bezwaar- en beroepszaken. Daarbij ging het CIZ uit van een verdubbeling ten opzichte van het gebruikelijke aantal van 0,5 %. Het CIZ schatte dus in dat er tweemaal zoveel bezwaren zouden komen. Deze verwachting is echter niet uitgekomen. Voor het project Pakketmaatregelen herindicatie (PMHI) zijn er in totaal 5 % bezwaren op het aantal genomen besluiten gekomen, dus er was sprake van een vertienvoudiging ten opzichte van 2008.

2. In juli 2009, aan het einde van het tweede kwartaal, constateerde het CIZ dat het aantal bezwaarzaken sneller steeg dan verwacht. De oorzaak hiervan lag in een snellere stijging van het aantal besluiten waarbij de zorgomvang werd teruggebracht dan het CIZ verwacht had. Voornamelijk tegen deze besluiten werd bezwaar ingesteld, dit betrof zowel reguliere indicatiebesluiten als herindicatiebesluiten in het kader van het PMHI.

3. Over de periode juli tot en met december 2009 is bijna 40% van het aantal bezwaarschriften binnen de termijn afgehandeld, de overige bezwaarschriften (ruim 60 %) zijn niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Hiervan is bij ruim 40 % van de bezwaarschriften sprake van een overschrijding van meer dan vier weken. Hierbij zitten ook de bezwaarschriften waarvan de afhandelingstermijn is opgeschort, omdat de bezwaarde een verzuim moest herstellen.

4. Volgens het CIZ was er in 2009 sprake van een structurele overschrijding van de wettelijke termijn voor de behandeling van bezwaarschriften. De reden hiervan was de forse en snelle toename van het aantal bezwaarschriften, te weten van 4.000 in 2008 naar ruim 12.000 in 2009. Een stijging van het aantal bezwaarschriften met 8.000 in één jaar tijd.

VI. Wijze van afhandeling van de stroom bezwaarschriften door het CIZ

1. Het CIZ heeft vanaf de zomer van 2009 maatregelen genomen om de olopende werkvoorraden af te handelen. Samen met het CVZ heeft het CIZ (juridische) versnellingsmogelijkheden in de afhandeling van de bezwaren verkend. Het CVZ hanteert inmiddels een triagesysteem. Het CVZ kan binnen één à twee weken een melding van "afzien van advies" geven, hierdoor wordt de totale afhandelingsduur van een ongegrond bezwaar ingekort.
2. In dezelfde periode heeft het CIZ ook het werkproces binnen de afdelingen bezwaar versneld. De belangrijkste aanpassing gebeurde aan de voorkant van het proces: binnenvolgende bezwaren werden gelijk gescreend op inhoud. De waarschijnlijk gegronde en waarschijnlijk ongegronde bezwaren konden zo sneller in het juiste proces worden gezet.
3. Begin november 2009, toen het aantal bezwaarzaken nog verder bleef olopen, besloot het CIZ tot nog meer aanvullende maatregelen. Het aansturen van het bezwaarproces werd gecentraliseerd. Daarmee is medio december 2009 van start gegaan. Door de centrale aansturing kon landelijk worden bijgehouden welke voortgang er werd geboekt en of aanvullende maatregelen nodig waren om de afhandeling van bezwaarzaken te bespoedigen. De groep bezwaarmakers werd opgedeeld in verschillende categorieën. Bezwaarmakers die hun indicatie in PGB-vorm wensden, kregen voorrang. Verder werd er ook een informatielijn Bezwaar opgericht waarnaar gebeld kon worden voor individuele vragen. Al deze maatregelen zijn met het Ministerie van VWS besproken en door het ministerie goedgekeurd.
4. Vanaf het laatste kwartaal van 2009 werd het aantal medewerkers dat zich bezighield met de afhandeling van bezwaarschriften in fasen uitgebreid. Hierbij ontstond wel spanning met de door het ministerie van VWS opgelegde taakstelling, waarbij juist een forse vermindering in de formatie moest worden bereikt.

Er zijn hierbij vooral interne medewerkers vanuit het primaire proces ingezet die intensief zijn bijgeschoold. Dit omdat voor de bezwaarafdeling medewerkers nodig zijn met specifieke AWBZ kennis, alsmede met sociaal-medische kennis. Daarom zijn geen externe juristen ingehuurd.
5. Sinds half december 2009 worden de bezwaarschriften wekelijks gemonitord op werkvoorraad en afhandeltermijnen van de lopende bezwaren. Maandelijks stuurt het CIZ een voortgangsrapportage naar het Ministerie van VWS, die ook wordt toegelicht in een gesprek. Met het ministerie zijn afspraken gemaakt om de bezwaarvoorraad voor september 2010 te hebben ingelopen. De bezwaarvoorraad is inmiddels genormaliseerd en loopt steeds verder terug, aldus het CIZ. De werkvoorraad bezwaren bedraagt, per 8 november 2010, 1666. Hiervan liggen bijna 200 bezwaren ter advisering bij het CVZ. Het

CIZ blijft het Ministerie van VWS informeren over de ontwikkelingen in de bezwaarafhandeling door middel van de reguliere kwartaalrapportage.

VII. Informatieverstrekking over de behandelingsduur van bezwaarschriften

1. Begin januari 2010 heeft het CIZ 5000 bezwaarden en 2000 zorgaanbieders door middel van een brief geïnformeerd over de afhandeling van het bezwaar. De inhoud van deze brief was afhankelijk van de categorie waarin de bezwaarde was ingedeeld. Bezwaarden hebben toen ook de mogelijkheid gekregen om de informatielijn Bezwaar te bellen voor individuele vragen.

2. In een persbericht van het CIZ van 5 januari 2010 stond het volgende:

" Vanaf 1 januari 2009 zijn de mogelijkheden beperkt om vanuit de AWBZ begeleiding te vergoeden. Iedereen die in 2009 voor deze begeleiding in aanmerking kwam (ca. 240.000 personen), heeft een nieuwe indicatie gekregen van het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg). Door een onverwacht grote toename van het aantal bezwaarschriften is bij het CIZ een achterstand ontstaan in de afhandeling. De toename heeft vooral betrekking op de nieuwe regels voor de AWBZ. Zo'n 5000 bezwaarschriften kunnen daardoor niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld worden. Het CIZ informeert cliënten per brief over de consequenties voor hun situatie. Op nieuwe bezwaarschriften volgt wel binnen de termijn een uitspraak.

Het CIZ heeft maatregelen genomen om de achterstand in te lopen. Het zal nog een aantal maanden duren voor alle bezwaarschriften zijn afgehandeld. Om die reden hebben het ministerie van VWS en het CIZ een afspraak gemaakt. Mensen die hun recht op begeleiding in 2010 verliezen, mogen de begeleiding houden die ze in 2009 hadden, totdat zij een uitspraak op het bezwaarschrift ontvangen. Deze afspraak geldt alleen als het bezwaarschrift niet binnen de wettelijke termijn zal worden afgehandeld".

VIII. Inschatting van de gevolgen van de invoering van de pakketmaatregelen en de toekomst

1. Het CIZ heeft niet eerder te maken gehad met zulke, vanuit het Ministerie van VWS

opgelegde, ombuigingsmaatregelen die zoveel mensen zo raken. Het CIZ geeft aan dat het zich - net als het ministerie - dus niet kon baseren op historische gegevens, er moesten inschattingen worden gemaakt. Deze inschattingen zagen op het tijdsbeslag dat gemoeid was met het uitvoeren van de herindicaties in het kader van de pakketmaatregelen en het percentage bezwaar- en beroepsschriften.

Van te voren was het CIZ-personeel uitgebreid om de herindicaties te kunnen uitvoeren.

2. Voor de toekomst zal bij nieuwe projecten/maatregelen lering getrokken worden uit de ervaringen van 2009. Bij nieuw beleid vanuit het Ministerie van VWS, met ingrijpende consequenties voor de burgers, kan nu een betere inschatting worden gemaakt van het te verwachten bezwaarpercentage. Ook kan het CIZ de in te zetten medewerkers van tevoren in kaart brengen qua kennis en aantal. Verder is nu gekozen voor een centrale organisatiestructuur van de afdeling bezwaarafhandeling, nu gebleken is dat hierdoor een betere sturing mogelijk is, aldus het CIZ.

Beoordeling

1. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit impliceert dat een overheidsinstantie in principe

binnen de wettelijke termijn van artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht op bezwaarschriften behoort te beslissen. Mensen dienen tijdig uitsluitel te krijgen op hun bezwaarschrift. Dit klemt temeer voor mensen in een kwetsbare positie, waarbij het gaat om (duidelijkheid over) hun recht op zorg.

2. Naar aanleiding van de invoering van de pakketmaatregelen hebben veel mensen erg lang moeten wachten op een beslissing op bezwaar van het CIZ. Dit betekent een lange periode van onzekerheid over hun recht op zorg. Hebben ze aanspraak op (meer) zorg? 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 over de achterliggende periode nog zorg vergoed krijgen? Voor deze mensen in een kwetsbare positie is het van groot belang dat zij tijdig weten waar zij aan toe zijn.

Als zij geen aanspraak op zorg meer hebben vanuit de AWBZ, is het van groot belang dat burgers hierover zo spoedig mogelijk uitsluitel krijgen, zodat zij hun zorg anders kunnen gaan organiseren. In het geval dat zij wel of nog meer recht op zorg hebben, geldt dit ook. Eén van de burgers die bij de Nationale ombudsman een klacht over het CIZ indiende, stelt hierover terecht de volgende vraag:

Hoe is het mogelijk om zorg met terugwerkende kracht te verlenen?

3. In het rapport "Geen zicht op zorg" stelde de Nationale ombudsman ook al dat wanneer iemand achteraf in bezwaar (of beroep) in het gelijk wordt gesteld en toch recht blijkt te hebben op (meer) geïndiceerde zorg, hij het recht op (meer) zorg niet meer kan effectueren. Zorg in natura kan immers niet met terugwerkende kracht worden verleend. Dit geldt ook voor de mensen met een persoonsgebonden budget die achteraf op meer zorg aanspraak kunnen maken dan het CIZ aanvankelijk vaststelde. In afwachting van de uitkomst van de juridische procedure konden zij vaak de kosten van zorg financieel niet zelf dragen of hebben zij dit financiële risico niet aangedurfd. Voor deze mensen geldt dat zij wel recht hadden op (extra) zorg, maar dit niet konden besteden door toedoen van de

overheid.

4. Het CIZ is verantwoordelijk voor een goed verloop van de bezwaarprocedure (zie ook rapport 2006/370 en rapport 2004/281). Vaststaat dat veel beslissingen op bezwaar niet tijdig zijn genomen door het CIZ. In tegenstelling tot het vorige rapport "Geen zicht op zorg", is er dit keer geen sprake van ketenproblematiek tussen het CIZ en het CVZ. Het CVZ hanteert een triagesysteem en geeft aan dat het sinds dit systeem lukt om binnen de wettelijke termijn te adviseren. Er is dus geen sprake van structurele overschrijding van de adviestermijn. De te lange behandelingsduur van het CIZ komt door de werkwijze van het CIZ zelf. Het CIZ heeft, bij de invoering van het gewijzigde beleid (de pakketmaatregelen) van het Ministerie van VWS, geen goede inschatting gemaakt van het aantal te verwachten bezwaarschriften. Hierdoor hebben burgers lange tijd in onzekerheid verkeerend over de uitkomst van de behandeling van hun bezwaarschrift.

Inmiddels kan het CIZ, bij nieuw beleid vanuit het Ministerie van VWS, met ingrijpende consequenties voor de burgers, een betere inschatting maken van het te verwachten bezwaarpercentage. Ook kan het CIZ de in te zetten medewerkers van te voren in kaart brengen qua kennis en aantal. Verder is gekozen voor een gecentraliseerde organisatiestructuur van de afdeling bezwaarafhandeling, nu gebleken is dat hierdoor een betere sturing mogelijk is.

5. Van tevoren was bekend dat de pakketmaatregelen burgers zouden raken en dat dit mogelijk grote gevolgen voor hen zou hebben. De organisatie van het CIZ was niet voldoende flexibel om tijdig en adequaat in te springen op de grote stroom van bezwaarschriften. Als het CIZ zijn organisatie voorafgaand aan deze nieuwe beleidswijziging had ingericht zoals het op een gegeven moment heeft gedaan, was de afhandeling van de stroom bezwaarschriften efficiënter en vlugger verlopen.

6. Het CIZ heeft - door het overschrijden van de wettelijke termijn om te beslissen op een bezwaarschrift - het vereiste van voortvarendheid geschonden. De onderzochte gedraging van het CIZ is niet behoorlijk.

7. Overigens wil de Nationale ombudsman over de informatieverstrekking over de pakketmaatregelen nog het volgende opmerken. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft het CIZ de burgers hierover adequaat geïnformeerd door burgers een toelichtende brief en informatiebrochure te sturen. Echter, wat betreft de informatieverstrekking over de verwachte behandelingsduur van de bezwaarschriften is de Nationale ombudsman van oordeel dat het CIZ burgers tussentijds niet voldoende heeft geïnformeerd. Zo blijkt uit de klachten dat burgers maanden niets hoorden van het CIZ en daardoor in onzekerheid verkeerden. Dit acht de Nationale ombudsman niet correct.

Achtergrond

1. Rapport 2006/370: Geen zicht op zorg

http://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/grote_onderzoeken/2006indicatiestellingzorg/index.asp

2. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 7:10

"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen twaalf weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken.

2. De termijn wordt opgeschort gerekend vanaf de dag na die waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste zes weken verdagen.

4. Verder uitstel is mogelijk voor zover:

a. alle belanghebbenden daarmee instemmen,

b. de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad, of

c. dit nodig is in verband met de naleving van wettelijke procedurevoorschriften.

5. Indien toepassing is gegeven aan het tweede, derde of vierde lid, doet het bestuursorgaan hiervan schriftelijk mededeling aan belanghebbenden".

3. Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten

Artikel 58

"1. Een beslissing van een zorgverzekeraar of een indicatieorgaan als bedoeld in artikel 9a, eerste lid, op bezwaar inzake een aanspraak op zorg of op een vergoeding ingevolge deze wet wordt niet genomen dan nadat daaromtrent door het College zorgverzekeringen op verzoek van het bestuursorgaan advies is uitgebracht.

2. Het eerste lid is niet van toepassing voor zover het bezwaarschrift betrekking heeft op een ingevolge het bepaalde krachtens deze wet verschuldigde bijdrage, waarvan de hoogte niet afhankelijk is van een medisch oordeel.

3. Het eerste lid is niet van toepassing indien:

a. het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is,

- b. aan het bezwaar volledig tegemoet wordt gekomen, of
 - c. het College zorgverzekeringen geen advies heeft uitgebracht binnen de in het vierde lid genoemde termijn of heeft medegedeeld geen advies te zullen uitbrengen.
4. Het College zorgverzekeringen brengt een advies als bedoeld in het eerste lid uit binnen tien weken na ontvangst van alle gegevens en bescheiden die voor de beoordeling van het verzoek noodzakelijk zijn, en zendt gelijktijdig afschrift daarvan aan de belanghebbende.
5. Indien het College zorgverzekeringen is verzocht advies uit te brengen, wordt de beslissing op bezwaar in afwijking van artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht genomen binnen een en twintig weken gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken".

Achtergrond

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

uitgaande van de periode die onderzocht is, namelijk het laatste half jaar van 2009