

Den Haag, 23 februari 2011

Met deze brief voldoe ik aan uw verzoek van 13 januari 2011 om een reactie te geven op een onlangs uitgebracht rapport van de Nationale ombudsman over de afhandeling van een bezwaarschrift door zorgkantoor CZ.

Ik betreur het zeer dat CZ zorgkantoor Haaglanden te Tilburg bij deze budgethouder niet met de vereiste voortvarendheid en met de vereiste administratieve nauwkeurigheid heeft gehandeld, temeer daar hier een groot (financieel) belang mee gemoeid is. Ook vind ik het betreurenswaardig dat het betreffende zorgkantoor pas na interventie van de Nationale ombudsman tot actie is overgegaan met betrekking tot de overmaking van het door verzoeker terugbetaalde bedrag en niet eerder adequaat op de brieven van de verzoeker zelf heeft gereageerd. Het is uiteraard een goede zaak dat het betreffende zorgkantoor lering uit deze zaak heeft getrokken en inmiddels heeft besloten om bezwaarschriften, waar een behoorlijk financieel belang mee gemoeid is, voortaan met voorrang in behandeling te nemen en af te wikkelen.

Ik kan mij geheel aansluiten bij de volgende aanbevelingen van de Nationale ombudsman:

1. De Nationale Ombudsman heeft er op zich begrip voor dat brieven en bezwaarschriften in principe op volgorde van binnenkomst worden afgehandeld. Er kan echter een reden zijn om van dat principe af te wijken, bijvoorbeeld een groot (financieel) belang.
2. Het verdient aanbeveling dat in zaken waarin het gaat om een hoog en ingewikkeld pgb, indien er bijvoorbeeld enkele gegevens ontbreken of onjuist zijn, tijdig telefonisch contact wordt gezocht door het zorgkantoor met de budgethouder.

Het College voor zorgverzekeringen, dat belast is met de coördinatie van de uitvoering van de pgb-regeling door de zorgkantoren, heeft deze aanbevelingen inmiddels ook onder de aandacht van de andere zorgkantoren gebracht.

Overigens ben ik in staat om de uitvoering van de pgb-regeling door de zorgkantoren en hun dienstverlening in een breder perspectief te beoordelen. Zorgverzekeraars Nederland (ZN) laat namelijk om de twee jaar onderzoeken hoe pgb-houders de uitvoering van de pgb-regeling door zorgkantoren en hun dienstverlening beoordelen. Dit vind ik een goed initiatief. Het bureau ITS heeft recent een onderzoek afgerond, waarbij ruim 1 700 budgethouders naar hun mening is gevraagd. Ik heb dit rapport getiteld «Cliëntraadpleging 2010: uitvoering pgb-regeling door zorgkantoren» op 18 januari jl. van ZN ontvangen. Daaruit maak ik op dat de zorgkantoren een ruime voldoende krijgen en de beoordeling over 2010 nog iets positiever is dan over 2008. Hoewel er natuurlijk altijd ruimte is om de uitvoering van de pgb-regeling door de zorgkantoren en hun dienstverlening te verbeteren, ben ik blij met deze uitkomsten. Elk incident, zoals bijvoorbeeld beschreven in het rapport van de Nationale ombudsman, is er natuurlijk een teveel, maar het algemene beeld is positief.

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
M. L. L. E. Veldhuijzen van Zanten-Hyllner