

De Nationale ombudsman
Dr. A.F.M. Brenninkmeijer
Postbus 93122
2509 AC DEN HAAG

Datum 23 november 2010

Betreft Zorgenbrief

Geachte heer Brenninkmeijer,

In uw brief van 2 juli 2010 heeft u uw zorgen met betrekking tot de uitvoering van de buitenlandtaak door het College voor zorgverzekeringen (CVZ) onder de aandacht van mijn ambtsvoorganger gebracht. U maakt zich met name zorgen over de voortgang van de verwerking van de jaarafrekeningen, de telefonische bereikbaarheid en de werkvoorraad bezwaarschriften en u verneemt graag mijn reactie hierop en op de vraag hoe ik mijn rol in deze zie.

Laat ik beginnen te zeggen dat ik uw zorgen herken en deel en dat het hier helaas niet gaat om recent ontstane problemen in de uitvoering. In het u bekende Masterplan Buitenland, over de internationale gevolgen van de Zorgverzekeringswet, is al aangegeven welke maatregelen de heer Hoogervorst, de toenmalige Minister van VWS, heeft genomen om eerder door u gesignaleerde problemen in de uitvoering te adresseren. Mijn voorganger heeft met het CVZ een verbeterplan afgesproken en voor diverse knelpunten geld beschikbaar gesteld. Niettemin constateer ik met u dat de uitvoering van de buitenlandregeling nog altijd klachten oplevert. Een recente bevestiging hiervan is de brief van mevrouw Oomen-Ruijten, lid van het Europees Parlement, die net als u onder verdragsgerechtigden heeft geïnventariseerd welke klachten zij hebben met betrekking tot de uitvoering van het CVZ.

Ik deel uw analyse dat het CVZ grote inspanningen levert om de zaken op orde te krijgen en onderschrijf het belang hiervan omdat het gaat om de financiële positie van verdragsgerechtigden: zij zijn ofwel geld verschuldigd aan het CVZ dan wel hebben recht op teruggave. De informatieverstrekking hierover moet inderdaad optimaal zijn.

De klachten van betrokkenen, alsmede de signalen die ik met enige regelmaat ontvang, hebben mij doen besluiten om de uitvoering van de buitenlandtaak samen met het CVZ volledig te evalueren met als doel te bezien in hoeverre er

structurele verbeteringen kunnen worden doorgevoerd die kunnen bijdragen aan een betere uitvoering ter voorkoming van toekomstige klachten. Bij de uitvoering van deze evaluatie, die zal plaatsvinden in de winter en het voorjaar van 2011, worden in ieder geval verschillende instanties betrokken, zodat de knelpunten in de huidige uitvoering goed in beeld gebracht worden. Bij de uitvoering van deze evaluatie betrek ik graag verschillende instanties die ook over deze materie contact hebben gehad met het CVZ of bijvoorbeeld geconfronteerd zijn met klachten over de buitenlandfunctie van het CVZ. In dat kader zou ik graag ook op uw organisatie een beroep willen doen. Het spreekt voor zich dat ik mijn bevindingen en de beoogde oplossingen met u zal delen.

Ik vertrouw u hiermee voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
de Minister van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

mw. drs. E.I. Schippers