

Den Haag, 4 november 2016

De commissie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft mij bij brief van 13 oktober 2016 gevraagd om een reactie op het rapport «Zorgen voor de toekomst» van de Nationale ombudsman.

Zorginstituut Nederland (het Zorginstituut) heeft mij laten weten de aanbevelingen van de Nationale ombudsman ter harte te nemen en concrete acties te ondernemen. Hoewel de uitvoering van de wanbetalersregeling rechtmatig verloopt heeft het Zorginstituut ingezet op een verbeterproces, waarbij duidelijkheid, behoorlijkheid, snelheid en klantgerichtheid voorop staan. De aanbevelingen passen daarbij.

Onderdeel van het verbeterproces is een nieuw gemoderniseerd debiteurenbeleid dat 1 oktober 2016 inwerking is getreden en er onder andere voor zorgt dat vorderingen sneller en correct kenbaar worden gemaakt. Ook is de (informele) klachtenbehandeling verbeterd, en biedt het Zorginstituut maatwerkoplossingen en coulance waar aangewezen. Door nauwe samenwerking met het CJIB kan op verzoek van de klant een complete en juiste specificatie worden verstrekt van de nog openstaande bedragen aan wanbetalerspremies. Op termijn zal deze financiële informatie standaard en periodiek verstrekt worden aan burgers.

Ik vind het een goede zaak dat het Zorginstituut dit (in samenspraak met het CAK) nog voor de overheveling van wanbetalersregeling heeft opgepakt. Ik heb het vertrouwen dat het CAK na de overheveling het verbeterproces zal voortzetten. Het CAK kan daarbij gebruik maken van hun ervaringen op het gebied van klantgerichte incasso. Ik blijf ook na het overdrachtsproces de uitvoering van deze regeling nauwkeurig monitoren.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
E.I. Schippers