

Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

Aan de Voorzitter van de  
Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

Bezoekadres:  
Parnassusplein 5  
2511 VX Den Haag  
T 070 340 79 11  
F 070 340 78 34  
www.rijksoverheid.nl

**Inlichtingen bij**

T 070 340 5357

**Ons kenmerk**  
DLZ-U-3049151

**Bijlagen**

**Uw brief**  
26 januari 2011

*Correspondentie uitsluitend  
richten aan het retouradres  
met vermelding van de datum  
en het kenmerk van deze  
brief.*

Datum: 14 februari 2011

Betreft: Aanbieding rapport "Naar aanleiding van een onderzoek uit eigen initiatief over het CIZ uit Driebergen" van de Nationale Ombudsman

Geachte voorzitter,

In uw brief van 26 januari jl. heeft u de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport om een reactie gevraagd op de brief van de Nationale ombudsman d.d. 16 december jl.. Dit betreft de aanbieding van het rapport "Naar aanleiding van een onderzoek uit eigen initiatief over het Centrum Indicatiestelling Zorg uit Driebergen". Aangezien dit onderwerp tot mijn beleidsterrein behoort, heb ik de beantwoording van uw brief op mij genomen.

Het rapport van de Nationale Ombudsman heeft betrekking op de behandelingsduur van bezwaarschriften door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). In de maanden december 2009 en januari 2010 heeft de Nationale Ombudsman daarover een aantal klachten ontvangen. In reactie daarop heeft het CIZ de Nationale Ombudsman laten weten dat de te lange afhandeltermijnen een directe relatie hebben met de hausse aan bezwaarschriften die het CIZ ontving als gevolg van de uitvoering van de pakketmaatregel. In dat kader zijn door het CIZ circa 120.000 cliënten actief opgeroepen voor een herindicatie. Er was door het CIZ een inschatting gemaakt met betrekking tot het aantal te verwachten extra bezwaren. Voor deze inschatting waren geen historische gegevens voorhanden. Achteraf moet worden vastgesteld dat het aantal extra bezwaren de verwachting verre heeft overtroffen, hetgeen zijn weerslag had op de afhandeltermijn van de bezwaren.

Vanzelfsprekend vinden het CIZ en ik het ongewenst dat vertraging ontstaat in de afhandeling van bezwaren. Dit is immers voor mensen onnodig belastend. Wel hecht ik eraan te benadrukken dat de meeste bezwaarmakers in hun zorgsituatie geen problemen hebben ondervonden door de vertraagde bezwaarafhandeling. Samen met het CIZ heb ik een bijzondere regeling voor deze groep bezwaarmakers getroffen. Het betrof hier alle bezwaarmakers waarvan de wettelijke termijnen van bezwaarafhandeling niet gehaald konden worden. Bij het CIZ zijn dan ook relatief weinig klachten binnengekomen. Het CIZ heeft dat ook nadrukkelijk aan de Nationale Ombudsman laten weten in reactie op zijn bevindingen.

Tegelijkertijd heeft het CIZ haar AWBZ-divisie zodanig gewijzigd dat daardoor fluctuaties in de aantallen bezwaren, de wijze van afhandeling en de afhandeltermijnen beter gemonitord kunnen worden. Stijgende aantallen en trends kunnen zo sneller worden opgemerkt waardoor daarop sneller en adequater kan worden ingespeeld.

**Ons kenmerk**  
DLZ-U-3049151

Terecht vraagt de Nationale Ombudsman aandacht voor de gevolgen van de invoering van nieuwe wetgeving en laat tegelijkertijd ook weten dat lang niet altijd de uitvoerende instanties de oorzaak van de problemen zijn en nog minder hun werknemers. Ik onderschrijf dat laatste van harte. Vanuit die constatering van de Nationale Ombudsman zal ik bij de invoering van komende wet- en regelgeving met nog meer aandacht dan al te doen gebruikelijk is, kijken naar en acteren op de gevolgen van de invoering daarvan, ook en met name als het gaat om de bezwaren en beroepen die het gevolg zijn van die invoering.

Hoogachtend,  
de Staatssecretaris van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport,

mw. drs. M.L.L.E. Veldhuijzen van Zanten-Hyllner