

**Antwoorden op kamervragen van Heemskerk over de voorlichtingscampagne en informatievoorziening over de Zorgverzekeringswet.
(2040520910)**

Vraag 1

Kunt u een indicatie geven van het aantal mensen dat zich tot op heden met vragen over de Zorgverzekeringswet heeft gewend tot respectievelijk het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Postbus 51 en de Belastingdienst/Toeslagen?

Antwoord 1

Postbus 51 verzorgt voor het Ministerie van VWS de beantwoording van vragen rond de Zorgverzekeringswet. Inmiddels zijn sinds de start in juli ongeveer 30.000 telefonische vragen beantwoord en bijna 10.000 emails. Er zijn circa 200 burgerbrieven ontvangen. Op dit moment worden rond de 700 telefoongesprekken per dag gevoerd. De Website www.denieuwezorgverzekering.nl is inmiddels 700.000 maal bezocht. De medewerkers van Postbus 51 maken bij de beantwoording gebruik van een grote antwoordsset van circa 500 vragen en antwoorden die door het Ministerie van VWS is opgebouwd. Het Ministerie houdt deze antwoordsset actueel aan de hand van nieuwe beschikbare informatie en nieuwe vragen vanuit het publiek, zodat de Postbus 51 medewerkers voortdurend over de relevante actuele informatie kunnen beschikken. Bij de Belastingdienst zijn in de eerste drie weken van september circa 175.000 telefonische vragen over toeslagen binnengekomen. Op dit moment worden er gemiddeld 30.000 vragen per dag gesteld. Deze vragen hebben overigens niet allemaal betrekking op de zorgtoeslag, maar ook op de huur- en kindertoeslag.

Vraag 2

Kunt u uiteenzetten welk deel van deze vragenstellers tevreden is over het antwoord dat zij hebben gekregen? Aan welk deel van de vragenstellers heeft elk van deze drie instellingen moeten antwoorden dat 'zij helaas niet over de gevraagde informatie beschikken'? Deelt u de indruk dat een groot deel van de vragenstellers teleurgesteld moet worden, omdat zij geen of onvolledig antwoord krijgen op hun vragen?

Antwoord 2

Door middel van kwaliteitsmetingen wordt gemonitord hoe de vragenbeantwoording verloopt en wordt waar nodig bijgestuurd. De meest recente kwaliteitsmeting van augustus laat zien dat op dit moment gemiddeld 85% van de telefonische vragen "juist" wordt beantwoord en 73% volledig. Met name bij moeilijke vragen liggen die percentages iets lager, namelijk 75% juist. Hier is verdere verbetering wenselijk en mogelijk. Voor vragen die niet direct beantwoord kunnen worden, worden vragenstellers verzocht om een email te sturen, zodat deze later alsnog kunnen worden beantwoord.

Pas zeer recent, dus nog niet meegenomen in de laatst beschikbare kwaliteitsmeting, beantwoordt Postbus 51 ook vragen rond de inkomensgevolgen. Postbus 51 werkt ter beantwoording hiervan sinds kort met circa 45 veel voorkomende voorbeeldsituaties die een indicatie geven van de gevolgen. Die voorbeelden zullen nooit precies een persoonlijke situatie weergeven, maar kunnen wel een handvat bieden voor een eigen indicatie van inkomensgevolgen. Een eerste vermoeden is dat mensen graag willen weten wat in de exacte persoonlijke situatie de exacte persoonlijke inkomensconsequenties zijn en dat daar ook hun tevredenheid met de beantwoording sterk mee samenhangt. Aan deze wens kan echter niet worden voldaan. Enerzijds omdat nog niet alle elementen die de financiële gevolgen bepalen definitief bekend zijn (denk aan de verzekeringspremie die men in 2006 betaalt en eventuele bijdragen die in de CAO's voor 2006 wordt afgesproken). Daarnaast vloeien de financiële gevolgen voort uit een groot aantal variabelen, waardoor het feitelijk onmogelijk is om exacte

persoonlijke informatie te geven. De rekenvoorbeelden die beschikbaar zijn, geven echter wel een goede indruk van de wijze waarop de verzekeringskosten worden gecompenseerd. Bij de Belastingdienst komen vooral concrete vragen over het recht op zorgtoeslag binnen die in nagenoeg alle gevallen onmiddellijk beantwoord kunnen worden.

Vraag 3

Welk percentage van de vragenstellers wordt bij elk van de drie instellingen doorverwezen naar andere instanties? Naar welke instanties worden zij vooral doorverwezen? Deelt u de indruk dat een relatief groot deel van de vragenstellers moet worden doorverwezen, en zelfs soms weer terug moet worden verwezen, en dat dit veel ergernis oproept?

Antwoord 3

De kennisbank die postbus 51 gebruikt bevat 500 vragen en antwoorden die op alle elementen van de nieuwe zorgverzekering ingaan. Postbus 51 geeft daarmee ook antwoord op vragen over de zorgtoeslag, de inkomensafhankelijke bijdrage, en mensen in het buitenland. Daar waar echt specialistische en gedetailleerde vragen worden gesteld, worden mensen doorverwezen naar de belastingtelefoon ofwel het CVZ. Ook voor vragen over de verzekeringspolis van een bepaalde verzekeraar worden mensen doorgestuurd naar de betreffende verzekeraar.

Het percentage doorverwijzingen is op dit moment niet bekend. Het streven van Postbus 51 en de Belastingdienst is om zoveel mogelijk vragen zelf te beantwoorden en zo min mogelijk door te verwijzen. Daartoe beschikken beide organisaties ook over een set met antwoorden over veelgestelde vragen op het terrein van de andere organisatie, zodat doorverwijzing zo veel als mogelijk voorkomen kan worden.

Vraag 4

Deelt u de indruk dat door het verspreiden van informatiemateriaal waarin algemeenheden staan, veel onduidelijkheid is ontstaan voor mensen, omdat zij juist willen weten wat de gevolgen van de wet zijn in hun specifieke situatie? Is het waar dat juist de vragen die gaan over specifieke, persoonlijke situaties vaak niet (volledig) kunnen worden beantwoord?

Antwoord 4

De voorlichtingscampagne over de nieuwe zorgverzekering kent een gefaseerde opbouw. De eerste fase (juli t/m augustus) is gericht op het attenderen van het grote publiek dat er een nieuwe zorgverzekering komt. Deze fase is noodzakelijk omdat eerst iedereen de algemene boodschap moet kennen, alvorens er meer specifiek kan worden ingegaan op verschillende deelaspecten.

In aansluiting op de eerste fase is de campagne over de zorgtoeslag gestart.

In de tweede fase wordt de voorlichting verder verdiept en gesegmenteerd naar verschillende doelgroepen. Vanaf prinsjesdag is via de landelijke pers, de website www.denieuwezorgverzekering.nl, speciale brochures, de huis aan huiskranten en Postbus 51 uitgebreid gecommuniceerd over de financiële gevolgen van de nieuwe zorgverzekering. Aan de hand van een groot aantal voorbeeldsituaties kan een beeld worden gekregen van de financiële gevolgen. Deze voorbeelden zijn nadrukkelijk bedoeld om in de groeiende behoefte aan informatie over de financiële gevolgen te voorzien. Tegelijkertijd is het feitelijk onmogelijk exacte financiële informatie voor alle Nederlanders individueel te geven. Dit is ook bij eerdere grootschalige financiële hervormingen, zoals de belastinghervorming 2001, niet gebeurd. Zie hiervoor mijn uitleg bij vraag 2.

Vraag 5

Zijn de drie genoemde instanties naar uw mening in staat om mensen desgevraagd een goed en volledig beeld te geven van de inkomensgevolgen in hun specifieke situatie? Klopt de indruk dat niet alle factoren die van invloed zijn op kosten en inkomsten altijd goed worden uitgelegd?

Antwoord 5

Gegeven de bovengenoemde beperkingen zijn de Belastingdienst en Postbus 51 goed in staat om voorbeelden te geven die een indicatie geven van de inkomensgevolgen. Tegelijkertijd is het dus niet mogelijk om mensen volledig te informeren over de specifieke financiële gevolgen in hun persoonlijke situatie. Zie hiervoor mijn uitleg bij vraag 2.

Vraag 6

Deelt u de mening dat een toename van de onzekerheid over de specifieke persoonlijke gevolgen van de stelselwijziging, met name wat betreft de inkomensgevolgen, onwenselijk is?

Antwoord 6

Ik deel uw mening. Ik streef er naar de onzekerheid zoveel mogelijk te verminderen. Daarom wordt vanaf prinsjesdag in de voorlichtingscampagne via veel verschillende voorlichtingskanalen en intermediaire organisaties uitgebreid informatie over de financiële gevolgen gegeven. Zie mijn voorgaande antwoorden hierover.

Vraag 7

Hebt u een indruk welke vragen het meest gesteld worden, welk soort vragen het meest leidt tot doorverwijzing en op welke terreinen de meeste vragen leven?

Antwoord 7

De meeste vragen gaan tot nu toe over de financiële gevolgen. Zie ook de antwoorden op voorgaande vragen. Daarnaast gaan veel vragen over het verzekerde pakket en de zorgtoeslag. Bij de zorgtoeslag gaat het vooral om vragen over het tijdstip waarop het formulier wordt ontvangen, hoe men het inkomen moet schatten en vragen over het partnerschap.

Vraag 8

Hoeveel medewerkers (gemeten in FTE) zetten het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Postbus 51 en de Belastingdienst/Toeslagen op dit moment ieder extra in om de voorlichtingscampagne en beantwoording van vragen mogelijk te maken?

Antwoord 8

Postbus 51 heeft een capaciteit van 50 zogeheten *seats* (een werkplek met voltijds- bezetting tussen 09.00 uur en 21.00 uur) voor de voorlichting over de zorgverzekeringswet structureel beschikbaar, waarvoor structureel ongeveer 150 medewerkers wordt ingezet. Op het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport zijn 20 FTE gemoeid met ondersteuning en ontwikkeling ten behoeve van de beantwoording.

Bij de Belastingtelefoon zijn op dit moment circa 650 werkplekken ingericht voor vragen over toeslagen.

De precieze capaciteit die verzekeraars inzetten is niet bekend. Wel is bekend dat alle verzekeraars een uitbreiding van hun voorlichtingscapaciteit hebben gerealiseerd. De piek zal liggen in de tweede helft 2005 en eerste helft 2006.

Vraag 9

Hebt u inzicht in het aantal FTE dat bij verzekeraars, Belastingdienst en Zorgautoriteit op dit moment bezig is met de voorlichting die nodig is door de nieuwe Zorgverzekeringswet? Zo ja, kunt u hiervan een indicatie geven?

Antwoord 9

Zie mijn antwoord bij vraag 8.

Vraag 10

Wat is de prognose voor het aantal FTE dat in de genoemde organisaties op 1 januari 2006, 1 juli 2006 en 1 januari 2007 werkzaam zal zijn voor voorlichting en beantwoording van vragen?

Antwoord 10

De verwachting is dat de huidige capaciteit bij de genoemde organisaties voldoende is, en dat in de loop van 2006 de capaciteit geleidelijk afgebouwd kan worden. Betrouwbare prognoses over het tempo en omvang van de afbouw zijn op dit moment nog niet te geven.