

## **CVZ reactie op rapport Ombudsman**

De Nationale Ombudsman heeft op 5 september 2005 een rapport uitgebracht over "Zorg(en) in het buitenland". De wijze waarop het CVZ zijn taak richting Nederlandse verzekerden in het buitenland uitvoert komt hierin aan de orde.

Het CVZ onderschrijft de waarneming van de Ombudsman dat er problemen waren bij de uitvoering van de Zvw voor verzekerden in het buitenland, en benadrukt dat de conclusies in het rapport betrekking hebben op de periode vóór 1 maart 2006: de periode waarin de Zvw bij verzekerden geïntroduceerd werd.

Het CVZ heeft tijdens de introductie van de Zvw voor mensen in het buitenland (eind 2005 - begin 2006) te maken gekregen met een stormloop aan vragen en reacties, waardoor het CVZ niet goed bereikbaar was en verzekerden in het buitenland niet altijd tijdig van een antwoord op hun vragen heeft voorzien. Het CVZ betreurt dat verzekerden hierdoor enige tijd in onduidelijkheid hebben gezeten.

### **Knelpunten opgelost**

Het CVZ heeft in de eerste maanden van dit jaar maatregelen genomen om de (telefonische) bereikbaarheid te vergroten en de vragen van verzekerden voortaan tijdig te behandelen. Het CVZ heeft in korte tijd ca. 30 extra callcenter-medewerkers opgeleid en voor speciaal voor buitenlandverzekerden een apart telefoonnummer beschikbaar gesteld. Vanaf februari 2006 was het CVZ weer goed bereikbaar.

Ondertussen is het CVZ adequaat ingericht op zijn buitenlandstaak: onze klanten kunnen terecht bij deskundige mensen en kunnen er van op aan dat zij hun recht op zorg in het buitenland kunnen realiseren.

### **Registratie**

Het CVZ heeft alle Nederlandse verzekerden aangeschreven van wie bekend is dat zij in het buitenland wonen en inkomen ontvangen uit Nederland. Van deze 200.000 waren er reeds 35.000 geregistreerd bij het CVZ als ziekenfonds verzekerde. Het kan zijn dat deze mensen ook een inkomen uit het woonland ontvangen. In sommige gevallen prevaleert het recht van het woonland (de beoordeling hiervan ligt echter bij de sociale zekerheidsinstelling van het woonland).

### **E formulier 121 op tijd?**

In verschillende mailingbrieven heeft het CVZ gevraagd aan de verzekerden om zich uiterlijk 30 november 2005 aan te melden. De verzekerden die zich tijdig hebben aangemeld, hebben voor 1 januari 2006 het formulier e 121 ontvangen.

Overigens geldt dat mensen in het buitenland (ook zonder dat zij over de benodigde formulieren beschikten) wél gewoon vanaf 1 januari 2006 verzekerd waren.

### **Waarom tienduizenden vragen van verzekerden?**

Waarom kreeg het CVZ zoveel vragen?

1. In tegenstelling tot de voorlichting over de Zorgverzekeringswet in Nederland, waar sinds 1 januari 2006 voor alle Nederlanders dezelfde situatie geldt, is de situatie voor Nederlanders in het buitenland zeer divers. Dit heeft te maken met het land waar de verzekerde woont (is hiermee een verdrag afgesloten), de persoonlijke situatie (studerend, gedetacheerd, werkend, gepensioneerd etc.) en het inkomen.
2. De periode om alle Nederlanders in het buitenland tijdig van informatie te voorzien was erg kort (na accordering aanpassingswet in 2<sup>e</sup> kamer september 2005).
3. In de periode van voorlichting zijn er nog tussentijds verschillende politieke beleidswijzigingen doorgevoerd, dit vergrootte onduidelijkheid bij de verzekerde.
4. De Zvw bracht veel weerstand met zich mee: de bijdrage werd hoger en er was geen keuzevrijheid meer tussen zorgverzekeraars.