

Verslag van bevindingen

Evaluatie buitenlandtaak CVZ



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



Inhoud

Samenvatting

Actiepunten ten behoeve van de verdere verbetering van de uitvoering van de buitenlandtaak

Hoofdstuk 1 Inleiding	1
1. Aanleiding	1
2. Opbouw verslag van bevindingen.....	2
Hoofdstuk 2 Het CVZ in de rol van verbindingsorgaan	3
1. Werkprocessen.....	3
2. Wet- en regelgeving.....	10
3. Ervaringen van externe partijen	11
4. Interstatelijke afrekening.....	12
5. Bevindingen met betrekking tot de taak van verbindingsorgaan	12
Conclusie	14
Hoofdstuk 3 Het CVZ in de rol van bevoegd orgaan	15
1. Werkprocessen	15
2. Lopende verbetertrajecten	22
3. Ervaringen van externe partijen.....	24
4. Bevindingen met betrekking tot de taak van bevoegd orgaan	27
Conclusie	28
Hoofdstuk 4 Bezwaar en beroep	29
1. Werkprocessen	29
2. Bevindingen met betrekking tot de werkprocessen.....	31
3. Bezwaren en beroepen sinds de invoering van de Zorgverzekeringswet.....	31
Conclusie	33
Hoofdstuk 5 Conclusies	34

Bijlagen

1. Samenstelling werkgroep
2. Brieven aan Nationale Ombudsman en Tweede Kamer: aankondiging evaluatie
3. Onderzoeksplan
4. Lijst van geïnterviewden

SAMENVATTING

De uitvoering van de buitenlandtaak door het College voor zorgverzekeringen (CVZ) verloopt op een aantal aspecten niet optimaal. Dit blijkt uit vragen vanuit de nationale en de internationale politiek en klachten die verdragsgerechtigden indienen bij de Nationale Ombudsman, alsmede herhaalde, onvoorziene begrotingsclaims van het CVZ in verband met opkomende knelpunten (oplopende werkvoorraden) in de uitvoering.

Vanuit het CVZ zijn er klachten over de afhankelijkheid van ketenpartners en klachten over structurele onderfinanciering waardoor het CVZ de problemen moeilijk te boven komt. Daarom is besloten tot een brede evaluatie van het proces van de buitenlandtaak door het Ministerie van VWS en het CVZ. Daarbij is zowel de uitvoeringspraktijk als de wet- en regelgeving die eraan ten grondslag ligt in ogenschouw genomen.

Een belangrijke bron van inlichtingen voor deze evaluatie zijn de externe partijen geweest. Instanties als bijvoorbeeld de Nationale Ombudsman, sociaal attachés in den vreemde en buitenlandse zusterorganen van het CVZ worden dagelijks geconfronteerd met de uitwerking van de Europese en Nederlandse wet- en regelgeving in de praktijk en zijn daardoor in een goede positie om aan te geven waar het wel en niet goed gaat.

Een groot deel van buitenlandtaak is niet nieuw. Taken als de interstatelijke kostenafrekening, de administratie van rechthebbenden in het buitenland en de afgifte van formulieren werden al decennialang door het CVZ (en haar voorganger, de Ziekenfondsraad) vervuld. De invoering van de Zorgverzekeringswet (Zvw) leidde zowel tot een volumetoename van het werk als tot een uitbreiding van de taken. Zo diende het CVZ vanaf 2006 de verdragsbijdrage te innen bij verdragsgerechtigden en na afloop van het kalenderjaar jaarafrekeningen aan de verdragsgerechtigden te zenden. Het is met name het financiële proces dat hiermee samenhangt waardoor het CVZ in de eerste jaren na inwerkingtreding van de Zvw in de problemen is gekomen, alsmede de toename van het aantal verdragsgerechtigden en daarmee samenhangend toenemend aantal vragen en af te handelen poststukken. Hoewel er grote verbeteringen zijn gerealiseerd ten opzichte van de situatie in 2006 verloopt deze taak nog altijd niet naar behoren. Enerzijds heeft dit te maken met uitvoeringstechnische aspecten als een onvoldoende ICT-ondersteuning en een grote mate van ketenafhankelijkheid. Anderzijds brengt ook de regelgeving het CVZ in een positie waar het zijn taak als uitvoeringsorgaan moeilijk kan waarmaken. Op beide terreinen wordt een aantal aanbevelingen gedaan, naast de verbetertrajecten die reeds lopen.

De volumetoename van het werk heeft ook bij de taak van verbindingsorgaan geleid tot problemen. Zo is de interstatelijke afrekening op dit moment niet op het gewenste niveau. Ook hier kampt het CVZ met een onvoldoende op de taak toegeruste ICT-ondersteuning.

Op het terrein van communicatie en voorlichting is nog een slag te maken. Hier dient het accent nog verder verlegd te worden van een procesgerichte naar een klantgerichte uitvoering, waartoe enkele aanbevelingen worden gedaan.

In de afgelopen jaren is overigens ook gebleken dat communicatie en voorlichting maar een beperkt effect hebben als de ontvangende partij de boodschap niet wil horen. De afgelopen zes jaar heeft een klein deel van de verdragsgerechtigden een juridische strijd gevoerd tegen het CVZ over de vraag of de ziektekostendekking op grond van de Europese sociale zekerheidsverordening (de Verordening) een verplicht karakter heeft en of Nederland hiervoor een bijdrage mag heffen. Deze juridische strijd, die is gevoerd tot aan het Europees Hof van Justitie, heeft het CVZ veel tijd en inspanningen gekost. Inmiddels hebben zowel het Europees Hof van Justitie als de Centrale Raad van Beroep uitspraak gedaan in het voordeel van de Nederlandse overheid. Thans rest alleen nog de afwikkeling van de bezwaarschriften die waren aangehouden in afwachting van deze uitspraken.

Alles bij elkaar genomen kan worden geconcludeerd dat de uitvoering van de buitenlandtaak op dit moment aanmerkelijk beter verloopt dan in de periode direct na de invoering van de Zvw. Toch blijkt dat er op een aantal punten nog verbeteringen mogelijk zijn, zowel in de uitvoering als in de regelgeving. In dit verslag worden daartoe een aantal actiepunten opgesomd. Deze actiepunten ertoe leiden dat de buitenlandtaak verder wordt verbeterd waardoor de betrokken doelgroepen (cliënten, verzekeraars, ketenpartners) beter worden bediend.

Actiepunten ten behoeve van de verdere verbetering van de uitvoering van de buitenlandtaak

De werkgroep stelt een aantal acties voor om de buitenlandtaak te verbeteren. Sommige acties zien op aanpassing van de regelgeving, andere op het doen aanpassen van de uitvoeringsprocessen.

Uitvoering

1. De huidige ICT-toepassingen zijn onvoldoende aan elkaar gekoppeld, waardoor veel werk handmatig moet worden verricht en de kans op fouten groot is.

Zorg dat het CVZ beschikt over de ICT-ondersteuning die nodig is voor de uitvoering van de buitenlandtaak.

2. Er is een verbeteringslag te maken op het terrein van klantgerichtheid. Zo blijkt bijvoorbeeld de huidige correspondentie te ingewikkeld voor een deel van de verdragsgerechtigden en is de telefonische bereikbaarheid nog niet op het gewenste niveau.

a. Ontwikkel een rekentool, waarmee belanghebbenden op de website van het CVZ een berekening kunnen maken van de verdragsbijdrage die zij in het betreffende jaar ongeveer verschuldigd zullen zijn. Dit voorkomt vervelende verrassingen.

b. Leer van de 'best practices' van andere uitvoeringsorganisaties, zoals de SVB en het UWV.

3. Naast reeds lopende verbetertrajecten in de uitvoering blijft er altijd een zekere mate van ketenafhankelijkheid bestaan. Het is daarom van belang dat er goede afspraken worden gemaakt met ketenpartners om de kwaliteit van de benodigde gegevens vast te leggen en de snelheid waarmee deze worden aangeleverd.

Maak goede afspraken met de ketenpartners (zorgverzekeraars, Belastingdienst, broninhouders).

4. Een deel van bestaande problemen, waaronder met name de ketenafhankelijkheid, wordt in belangrijke mate verminderd met de reeds lopende verbetertrajecten.

Stimuleer en faciliteer waar nodig de snelle afronding van de lopende verbetertrajecten. Zorg ervoor dat de resultaten van de verbetertrajecten (bijvoorbeeld de resultaten van de Taskforce Buitenland en de verwerkte voorraden bij het verbindingsorgaan) structureel geborgd worden.

Wet en regelgeving

5. Nederland heeft met diverse Europese lidstaten afrekenakkoorden gesloten. De hierin opgenomen bepalingen die afwijken van de Verordeningssystematiek zorgen voor meer uitvoeringslasten voor het CVZ.

Beëindig zo snel mogelijk de afrekenakkoorden, waarin wordt afgeweken van de afrekeningsbepalingen van de Verordening.

6. De voorlopige jaarafrekening leidt tot veel uitvoeringslasten voor het CVZ terwijl de toegevoegde waarde voor de verdragsgerechtigde beperkt is. Immers, er volgt nog een definitieve jaarafrekening die in voorkomend geval nog herzien kan worden.

Onderzoek de mogelijkheden om de voorlopige jaarafrekening af te schaffen.

7. De Regeling zorgverzekering dwingt het CVZ in zijn taak als bevoegd orgaan op sommige onderdelen in de rol van "pseudo-Belastingdienst". Dit leidt tot aanzienlijke uitvoeringslasten en is zeer foutgevoelig.

a. Onderzoek de mogelijkheden om het gebruik van het NiNbi-inkomen af te schaffen voor de bepaling van de verdragsbijdrage af en ga louter uit van de fiscale loongegevens.

b. Bezie in overleg met het Ministerie van Financiën en de Belastingdienst of voor de vaststelling van de heffingskortingen alternatieven mogelijk zijn.

Hoofdstuk 1 Inleiding

1. Aanleiding

Er wonen 204 000 personen in het buitenland (verdragslanden) die op grond van de Verordening of een bilateraal sociaal zekerheidsverdrag recht hebben op zorg in hun woonland ten laste van Nederland. Deze groep personen valt uiteen in twee categorieën, te weten:

- A. Verzekerden die in Nederland werken en in het buitenland wonen, zoals grensarbeiders. Deze populatie verzekerden omvat 69.000 personen. Deze personen zijn Zvw-verzekerd op grond van hun werken in Nederland en zijn ingeschreven bij een Nederlandse zorgverzekeraar, die fungeert als bevoegd orgaan. Voor deze verzekerden verzorgt het CVZ in de functie van verbindingsorgaan de afrekening van de in het woonland gemaakte zorgkosten met de Nederlandse zorgverzekeraar.
- B. Verdragsgerechtigden die niet in Nederland werken en niet in Nederland wonen, maar toch een recht op zorg hebben ten laste van Nederland op grond van de Verordening of een verdrag. De populatie verdragsgerechtigden is 135.000 personen. Deze personen moeten zich melden bij het CVZ (bevoegd orgaan) en zich met een bewijs van rechthebbendheid inschrijven bij een verzekeringsorgaan in hun woonland. Het CVZ betaalt de zorgkosten aan het verzekeringsorgaan van het woonland (in de dubbelfunctie van bevoegd orgaan en verbindingsorgaan, € 137 miljoen in 2010) en betrokkenen moeten een verdragsbijdrage betalen aan het CVZ (bevoegd orgaan, € 92 miljoen in 2010).

Daarnaast betaalt het CVZ de zorgkosten die Nederlands verzekerden maken bij een tijdelijk verblijf in een verdragsland.

Ten slotte incasseert het CVZ de zorgkosten die buitenlands verzekerden in Nederland maken bij de buitenlandse verzekeringsinstellingen en zorgt zij als verbindingsorgaan voor de betaling aan de Nederlandse zorgverzekeraars die de zorg hebben georganiseerd (zorgverzekeraar CZ voor buitenlands verzekerden die hier wonen en Agis voor buitenlands verzekerden die hier tijdelijk verblijven).

De uitvoering van de buitenlandtaak verloopt op een aantal aspecten niet optimaal. Dit blijkt bijvoorbeeld uit:

- vragen vanuit de nationale en de internationale politiek
- klachten die verdragsgerechtigden indienen bij de Nationale Ombudsman en
- herhaalde onvoorziene begrotingsclaims van het CVZ in verband met opkomende knelpunten (oplopende werkvoorraden) in de uitvoering.

Vanuit het CVZ zijn er klachten over de afhankelijkheid van ketenpartners en klachten over structurele onderfinanciering waardoor het CVZ de problemen moeilijk te boven komt.

VWS en CVZ hebben gezamenlijk besloten het proces van de buitenlandtaak breed te evalueren. Daarbij is zowel de uitvoeringspraktijk als de wet- en regelgeving die eraan ten grondslag ligt in ogenschouw genomen. Oogmerk van de evaluatie is geweest het verbeteren van de uitvoering van de buitenlandregeling waardoor de betrokken doelgroepen (verdragsgerechtigden, verzekeraars, ketenpartners) beter worden bediend.

Dit verslag van bevindingen (hierna: het verslag) is het resultaat van de evaluatie. Het verslag doet tevens aanbevelingen ter verbetering van het uitvoeringsproces en aanpassing van de regelgeving.

2. Opbouw verslag van bevindingen

Het verslag is als volgt opgebouwd. Aan de hand van de werkzaamheden van het CVZ wordt zowel aandacht besteed aan de uitvoering van de taken als aan de wet- en regelgeving die eraan ten grondslag ligt.

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de werkprocessen van het CVZ in de rol van verbindingsorgaan. Deze taak wordt uitgevoerd door de afdeling Verzekering Zakelijk van het CVZ en betreft de afhandelingen van vorderingen op en declaraties van zorgkosten van de buitenlandse verbindingsorganen.

Hoofdstuk 3 betreft de werkprocessen van de afdeling Verzekering Burgers. Deze processen zien op de administratie van de verdragsgerechtigden en de inning van de verdragsbijdrage.

Hoofdstuk 4 gaat in op de afhandeling van de bezwaren en beroepen die bij het CVZ worden ingediend naar aanleiding van de uitvoering van de buitenlandstaak. Hoewel de afhandeling van bezwaren en beroepen feitelijk deel uitmaakt van de uitvoering van taak van bevoegd orgaan is er uit oogpunt van leesbaarheid van dit verslag voor gekozen dit onderdeel in een apart hoofdstuk te behandelen.

Het laatste hoofdstuk bevat de conclusies van de evaluatie.

Voor de methode van onderzoek wordt verwezen naar het in bijlage 3 opgenomen onderzoeksplan.

Hoofdstuk 2 Het CVZ in de rol van verbindingsorgaan

Het CVZ heeft de taken van het verbindingsorgaan ondergebracht in de afdeling Verzekering Zakelijk.

De taken van het verbindingsorgaan vallen in vier onderdelen uiteen:

1. De afhandeling van de vorderingen van het buitenland op Nederland van de werkelijke kosten van zorg die aan Nederlandse verdragsgerechtigden of verzekerden is verleend;
2. De afhandeling van de vorderingen van vaste bedragen van het buitenland op Nederland voor Nederlandse verdragsgerechtigden die in het buitenland wonen;
3. De afhandeling van de vorderingen van Nederland op het buitenland van vaste bedragen voor in Nederland wonende buitenlands verzekerden;
4. De afhandeling van de vorderingen van Nederland op het buitenland van de werkelijke kosten van zorg verleend aan buitenlands verzekerden.

Deze taken voerde het CVZ ook al uit onder de Ziekenfondswet. Opgemerkt wordt dat de invoering van de Zvw heeft geleid tot een significante volume toename.

1. Werkprocessen

Binnen de afdeling Verzekering Zakelijk zijn de bovengenoemde taken in de volgende werkprocessen ondergebracht:

1. WUVV (Werkelijke Uitgaven Vorderingen Van) behandelen vordering
 - 1.1 behandelen reactie op betwisting
 - 1.2 rappelleren
2. VBVV (Vaste Bedragen Vorderingen Van) behandelen vordering
 - 2.1 behandelen reactie op betwisting
3. VBVO (Vaste Bedragen Vorderingen Op) behandelen vordering
4. WUVO (Werkelijke Uitgaven Vorderingen Op) behandelen vordering

Deze werkprocessen zijn door het CVZ in workflowschema's vastgelegd. Naast deze werkprocessen is er nog een tweetal kleinere processen die behoren tot de taak van het verbindingsorgaan. Het betreft processen inzake arbeidsongevallen¹ en tarifiering. Deze processen worden in deze evaluatie vanwege de geringe omvang van het aantal gevallen per jaar buiten beschouwing gelaten.

1. WUVV (Werkelijke Uitgaven Vorderingen Van) behandelen vordering

Dit werkproces betreft de vorderingen voor de werkelijke zorgkosten van het buitenland op Nederland voor de verzekerden (populatie 69.000) en de verdragsgerechtigden die in het buitenland wonen en die op grond van de Verordening of een verdrag recht hebben op zorg in hun woonland ten laste van Nederland (populatie 135.000) en de kosten die alle Nederlandse gerechtigden bij een tijdelijk verblijf in het woonland maken.

¹ Nederland kent geen afzonderlijke wettelijke ziektekostenregeling voor arbeidsongevallen en beroepsziekten, maar enkele andere Europese lidstaten wel.

<i>Toepasselijke wet- en regelgeving</i>	- Verordeningen (EG) nr. 883/2004 en nr. 987/2009 - Bilaterale sociale zekerheidsverdragen
<i>Aantal declaraties</i>	Het buitenland declareert de werkelijke zorgkosten bij het CVZ via het zgn. formulier 125 In 2010 en 2011 heeft het CVZ 111034 respectievelijk 623920 declaraties verwerkt.
<i>Wijze van aanlevering</i>	Het buitenland levert de declaraties veelal in papieren vorm aan. Duitsland en België (de grootste declaranten) zijn in 2010 gestart met de digitale aanlevering van (een deel van de) declaraties.
<i>Normtijden</i>	In de Verordening is bepaald dat een vordering binnen 18 maanden betaald moet worden. Bij betwisting van de vordering geldt een termijn van 36 maanden. In de bilaterale verdragen zijn geen afdoeningstermijnen opgenomen.
<i>Betrokken actoren</i>	Bij dit werkproces zijn de volgende actoren betrokken: Extern: Buitenlandse verbindingsorganen Nederlandse zorgverzekeraars Intern: Afdeling Verzekering Burgers Afdeling FCC (Fondsen & Concerncontrol)
<i>Beschrijving van het werkproces</i>	Het werkproces is vastgelegd in workflowschema WUVV. Het werkproces WUVV wordt door de afdeling Verzekering Zakelijk volgens het workflow-schema uitgevoerd.

Het proces start met de ontvangst van de vorderingsbrief met de individuele declaraties (de formulieren 125) van het buitenland door het CVZ.

De vordering wordt schriftelijk ontvangen. Het CVZ ontvangt de onderliggende individuele declaraties in papieren of in digitale vorm. Afhankelijk van de aanlevervorm worden de declaraties handmatig dan wel digitaal in de buitenlandapplicatie BTL ingevoerd.

Het totaalbedrag van de individuele declaraties moet daarbij overeenstemmen met het totaalbedrag van de vordering. Met name bij de papieren aanlevering zitten er regelmatig verschillen tussen het totale vorderingsbedrag en de som van de individuele declaraties. Bij een verschil tussen beide traceert CVZ het verschil. Dit kost het CVZ veel tijd.

Nadat alle declaraties zijn ingevoerd wordt bekeken of de zorgontvanger de status heeft van verdragsgerechtigde. Hierbij wordt gecontroleerd of de zorgontvanger in de periode waarop de declaratie ziet als verdragsgerechtigde in het bestand van de afdeling Verzekering Burgers is opgenomen. Indien dit het geval is wordt de declaratie betaalbaar gesteld. Een inhoudelijke controle op de declaratie hoeft het CVZ niet uit te voeren.

Komt de zorgontvanger niet in het bestand van de afdeling Verzekering Burgers voor, dan betreft de declaratie een Zvw-verzekerde en wordt deze doorgestuurd naar de bevoegde zorgverzekeraar. De individuele declaraties worden door het CVZ gebundeld aan de zorgverzekeraars ter beoordeling toegezonden. Het CVZ stuurt de declaraties aan slechts twee zorgverzekeraars in digitale vorm; de rest wordt nog op papier verzonden.

De zorgverzekeraars toetsen verschillend; de één doet dit marginaal, de ander doet dat met meer diepgang. Wanneer het overigens gaat om zorg die is ingeroepen op vertoon van een geldige EHIC,

is het de vraag wat zorgverzekeraars toetsen: de kosten dienen in dat geval op grond van de Verordening gewoon betaald te worden door de zorgverzekeraar die de EHIC heeft uitgegeven.

Wanneer een zorgverzekeraar de declaratie betwist - bijvoorbeeld omdat een persoon bij de verzekeraar onbekend is of er in die periode geen recht is - wordt deze door het CVZ afgewezen.

Na een positieve check in het bestand van de afdeling Verzekering Burgers of een positieve reactie van de zorgverzekeraar kan het CVZ de individuele declaratie betaalbaar stellen. Hiertoe wordt door de afdeling Verzekering Zakelijk aan de afdeling Fondsen & Concerncontrol (FCC) een lijst gegeven met totaalbedrag van de individuele declaraties en de onderliggende declaratienummers. Er is geen geautomatiseerde koppeling tussen de buitenlandapplicatie BTL van Verzekering Zakelijk en het financiële systeem van de afdeling FCC. Hierdoor moeten de declaratienummers van de betaalbaar gestelde declaraties individueel bij FCC worden ingevoerd. Een koppeling tussen beide systemen zou veel tijd besparen en kan fouten voorkomen.

1.1 WUVV: behandelen reactie op betwisting

Dit werkproces hangt direct samen met het werkproces WUVV behandelen vordering. Met het werkproces WUVV wordt de buitenlandse reactie op de betwiste declaraties afgehandeld (bijvoorbeeld omdat een persoon bij de verzekeraar onbekend is of er in die periode geen recht op zorg ten laste van Nederland bestond).

<i>Wijze van aanlevering</i>	De reactie op betwisting kan bestaan uit een correctie op eerder aangeleverde documenten/bestanden of bewijsstukken (kopie legitimatie/document van rechthebbendheid/declaratie van de zorgverzekeraar). Deze reactie kan in papieren vorm maar ook digitaal worden aangeleverd.
<i>Normtijden</i>	De termijn waarbinnen het buitenlandse verbindingsorgaan moet reageren is niet vastgelegd. Een tijdige reactie op betwisting is voor het CVZ belangrijk om de in de Verordening bepaalde uiterste betalingstermijn van 36 maanden te halen. In de bilaterale verdragen zijn geen afdoeningstermijnen opgenomen.
<i>Betrokken actoren</i>	Bij dit werkproces zijn de volgende actoren betrokken: Extern: Buitenlandse verbindingsorganen Nederlandse zorgverzekeraars Intern: Afdeling Verzekering Burgers Afdeling FCC
<i>Beschrijving van het werkproces</i>	Het werkproces is vastgelegd in workflowschema WUVV. Het werkproces wordt door de afdeling Verzekering Zakelijk volgens het workflow-schema uitgevoerd.

Het proces start met de ontvangst van de reactie op betwisting van het buitenland door het CVZ. Na controle op volledigheid wordt de reactie inhoudelijk door het CVZ beoordeeld. Deze beoordeling kan een definitieve afwijzing of herziening opleveren.

Bij een herziening wordt de declaratie in de buitenlandapplicatie BTL aangepast aan de reactie. Vervolgens wordt bekeken of de declaratie van de zorgontvanger voorkomt in het bestand van de afdeling Verzekering Burgers. Is dat niet het geval dan wordt de declaratie aan de betreffende zorgverzekeraar gestuurd.

De zorgverzekeraar toetst de declaratie en meldt aan het CVZ of de declaratie nu akkoord is of nog steeds wordt betwist. In het laatste geval wordt de declaratie opnieuw bij het buitenlandse verbindingskantoor teruggelegd.

Het CVZ stuurt aan het buitenlandse verbindingsoorgaan een schriftelijke opgave van het aantal betwiste en onbetwiste declaraties. Daarna volgt de betaling door het CVZ aan het buitenlandse verbindingsoorgaan.

1.2 WUVV: rappelleren

Dit werkproces hangt direct samen met het werkproces WUVV behandelen vordering (par. 1). Met het werkproces Rappelleren wordt de zorgverzekeraar er schriftelijk aan herinnerd te reageren op toegezonden declaraties (alle vorderingen en betwistingen waarop nog geen reactie ontvangen is).

<i>Wijze van aanlevering</i>	Schriftelijk rappel
<i>Normtijden/Frequentie</i>	Rappel na zes weken en vier weken daarna nogmaals.
<i>Betrokken actoren</i>	Bij dit werkproces zijn de volgende actoren betrokken: Extern: Nederlandse zorgverzekeraars Intern: Afdeling Verzekering Burgers
<i>Beschrijving van het werkproces</i>	Het werkproces is vastgelegd in workflowschema WUVV. Het werkproces WUVV: rappelleren wordt door de afdeling Verzekering Zakelijk volgens het workflow-schema uitgevoerd.

Het werkproces wordt één keer per maand handmatig uitgevoerd. De buitenlandapplicatie BTL ondersteunt dit werkproces niet. De CVZ-medewerkers houden zelf per declaratiedossier bij of de zorgverzekeraar de reactietermijn van zes weken heeft laten passeren. Is dit het geval, dan ontvangt de zorgverzekeraar een rappelbrief. Omdat dit werkproces niet geautomatiseerd is kost dit het CVZ veel tijd.

Indien de reactie van de zorgverzekeraar uitblijft, rappelleert het CVZ de zorgverzekeraar voor het eerst na zes weken en herhaalt dit vier weken daarna (10 weken na toezending door het CVZ). Het tweede rappel is gericht aan de directie van de verzekeraar en houdt in dat het CVZ de verzekeraar een bepaalde termijn wordt gegund waarbinnen zij kan reageren. Laat de verzekeraar dit na, dan keurt het CVZ de declaratie goed. Hierover ontbreken zijn afspraken gemaakt tussen het CVZ en Zorgverzekeraars Nederland (ZN).

2. VBVV (Vaste Bedragen Vorderingen Van) behandelen vordering

Dit werkproces betreft de vorderingen voor de vaste bedragen van het buitenland op Nederland. Het betreft hier de afrekening voor verdragsgerechtigden die op grond van de Verordening of een verdrag recht hebben op zorg.

<i>Toepasselijke wet- en regelgeving</i>	- Verordeningen (EG) nrs. 883/2004 en 987/2009 - Bilaterale sociale zekerheidsverdragen
<i>Aantal declaraties</i>	Het buitenland declareert de vaste bedragen bij het CVZ via het formulier 127. De vorderingen worden door de buitenlandse verbindingsorganen per kalenderjaar opgesteld en naar het CVZ gestuurd. Het CVZ betaalt op basis van declaraties achteraf, uitzondering hierop zijn de vorderingen van de landen Frankrijk, Marokko, Spanje en België. In 2010 en 2011 heeft het CVZ 175.916 respectievelijk 48.185 declaraties verwerkt.
<i>Wijze van aanlevering</i>	Het buitenland levert de declaraties veelal in papieren vorm aan. Duitsland en België leveren naast de papieren declaraties ook digitale bestanden aan.
<i>Normtijden</i>	De normtijden uit de Verordening worden gehanteerd. De vastgelegde norm volgens de Verordening is dat een vordering binnen 18 maanden is behandeld en de goedgekeurde declaraties zijn betaald. In de bilaterale verdragen zijn geen afdoeningstermijnen opgenomen.
<i>Betrokken actoren</i>	Extern: Buitenlandse verbindingsorganen Intern: Afdeling Verzekering Burgers Afdeling FCC
<i>Werkproces</i>	Het werkproces VBVV is vastgelegd in workflowschema VBVV. Het werkproces wordt door de afdeling Verzekering Zakelijk volgens het workflowschema uitgevoerd.

Het proces start met de ontvangst van de vorderingsbrief met de individuele vorderingen (de 127-formulieren) van het buitenland door het CVZ.

De vorderingen worden schriftelijk ontvangen. In de buitenlandapplicatie BTL wordt het totaal van de vordering en de afzonderlijke declaraties –handmatig- ingevoerd (woonland, categorie verdragsgerechtigde, aantal maanden verdragsrecht).

De buitenlandapplicatie BTL berekent op basis van het aantal gedeclareerde maanden en betreffende het land de hoogte van de declaratie (aantal maanden x gemiddeld kostenbedrag land X). Dit moet overeenstemmen met de ingediende vordering.

Vervolgens wordt gecontroleerd of de verdragsgerechtigde voorkomt in het bestand van de afdeling Verzekering Burgers, of er in de gedeclareerde periode verdragsrecht bestond en of er niet eerder voor deze periode is gedeclareerd.

Na deze controle wordt door het CVZ een brief opgesteld aan het buitenlandse verbindingsorgaan met:

- a) de betwistingen
- b) de geaccordeerde declaraties en
- c) het totaal dat betaalbaar wordt gesteld.

Zoals eerder is opgemerkt bestaat er op dit moment nog geen geautomatiseerde koppeling tussen de buitenlandapplicatie BTL van Verzekering Zakelijk en het financiële systeem van de afdeling FCC. Hierdoor moeten de declaratienummers van de betaalbaar gestelde declaraties individueel handmatig door medewerkers van FCC worden ingevoerd. Daarna volgt de betaling aan het buitenlandse verbindingsorgaan door de afdeling FCC.

2.1 VBVV: behandelen reactie op betwisting

Dit werkproces hangt direct samen met het werkproces VBVV behandelen vordering. Met het werkproces VBVV wordt de buitenlandse reactie op de betwiste declaraties (bijvoorbeeld omdat verdragsgerechtigde in de gedeclareerde periode geen recht had of de declaratie over die periode eerder betaald is) afgehandeld.

<i>Wijze van aanlevering</i>	De reactie op betwisting kan bestaan uit een correctie op eerder aangeleverde documenten/bestanden of bewijsstukken.
<i>Normtijden</i>	De termijn waarbinnen het buitenlandse verbindingsorgaan moet reageren is niet vastgelegd. Een tijdige reactie op betwisting is voor het CVZ belangrijk om de in de Verordening bepaalde uiterste betalingstermijn van 36 maanden te halen. In de bilaterale verdragen zijn geen afdoeningstermijnen opgenomen.
<i>Betrokken actoren</i>	Extern: Buitenlandse verbindingsorganen Intern: Afdeling Verzekering Burgers Afdeling FCC
<i>Werkproces</i>	Het werkproces VBVV is vastgelegd in workflowschema VBVV. Het werkproces wordt door de afdeling Verzekering Zakelijk volgens het workflowschema uitgevoerd.

Het proces start met de ontvangst van de reactie op de betwisting. Het CVZ controleert of de aangeleverde gegevens bij het CVZ bekend zijn (eventueel leidt dit tot een mutatieverzoek in het bestand van Verzekering Burgers) en of er in de gedeclareerde periode verdragsrecht bestond. Indien uit de ontvangen gegevens blijkt dat de betwisting onterecht was wordt overgegaan tot betaling. Blijft de betwisting in stand dan wordt dit gecommuniceerd aan het buitenland.

3. VBVO (Vaste Bedragen Vorderingen Op) behandelen vordering

Dit werkproces betreft vorderingen van Nederland op het buitenland. Het gaat hier om vaste bedragen die Nederland aan het buitenland in rekening brengt voor in Nederland wonende buitenlandse verzekerden.

Zij hebben op grond van de Verordening of een bilateraal sociale zekerheidsverdrag in Nederland recht op zorg ten laste van hun verzekeringsland. De zorg voor hen wordt georganiseerd door het Nederlandse orgaan van de woonplaats, zorgverzekeraar CZ. Betrokkenen hebben recht op het Nederlandse pakket (aanspraken Zvw en AWBZ).

<i>Toepasselijke wet- en regelgeving</i>	- Verordeningen (EG) nrs. 883/2004 en 987/2009 - Bilaterale sociale zekerheidsverdragen
<i>Aantal declaraties</i>	2010: 297 declaraties verwerkt. 2011: 11.099 declaraties verwerkt
<i>Wijze van aanlevering</i>	Zorgverzekeraar CZ levert de gegevens (formulieren 127) in digitale vorm aan het CVZ aan. Voor dit werkproces maakt het CVZ gebruik van een aparte administratie (in Excel). De gegevens worden niet opgenomen in de Buitenlandapplicatie.
<i>Normtijden</i>	De Verordening schrijft voor dat vorderingen binnen 1 jaar nadat de zorgkosten zijn gemaakt bij het buitenland zijn ingediend. In de bilaterale verdragen zijn geen afdoeningstermijnen opgenomen.
<i>Betrokken actoren</i>	Extern: Zorgverzekeraar CZ Buitenlandse verbindingsorganen Intern: Afdeling FCC
<i>Werkproces</i>	Het werkproces VBVO behandelen vordering is vastgelegd in workflowschema VBVO. Het werkproces VBVO behandelen vordering wordt volgens het workflowschema uitgevoerd.

Het proces start met de ontvangst door het CVZ van het Excel-bestand van zorgverzekeraar CZ. Het CVZ voert op het Excel bestand enkele sorteerfuncties uit (scheiding naar verzekeringsland, categorie en leeftijd).

Een keer per jaar wordt per land de vorderingsbrief (met de daarbij behorende vorderingen) aangemaakt en verzonden aan het buitenlandse verbindingsoorgaan. Aan België en Duitsland worden de brief en onderliggende vorderingen digitaal aangeleverd.

Het buitenlandse verbindingsoorgaan beoordeelt de vorderingen. Uit deze beoordeling kan een betwisting of een betaling aan het CVZ voortvloeien. Bij betaling wordt deze betaling afgeboekt op de vordering. Bij betwisting wordt deze betwisting voorgelegd aan zorgverzekeraar CZ en wordt het VBVO-proces na reactie van zorgverzekeraar CZ deels opnieuw doorlopen.

Voor dit werkproces bestaat geen aparte applicatie. Het proces wordt volledig met behulp van Excel afgehandeld. Tussen het Excel-bestand en het financiële systeem van de afdeling FCC is geen geautomatiseerde koppeling. Hierdoor moeten ontvangsten handmatig worden afgeboekt.

4. WUVO (Werkelijke Uitgaven Vorderingen Op) behandelen vordering

Dit werkproces betreft de vorderingen werkelijke kosten van Nederland op het buitenland. Het gaat daarbij zowel om buitenlands verzekerden die in Nederland wonen en voor wie op basis van werkelijke kosten wordt afgerekend als buitenlandse verzekerden die tijdelijk in Nederland verblijven en die gedurende dat verblijf zorgkosten maken.

De zorg voor in Nederland wonende buitenlands verzekerden wordt georganiseerd door zorgverzekeraar CZ (orgaan van de woonplaats) en de zorg voor tijdelijk in Nederland verblijvende buitenlands verzekerden door zorgverzekeraar Agis (orgaan van tijdelijk verblijf).

<i>Toepasselijke wet- en regelgeving</i>	- Verordeningen (EG) nrs. 883/2004 en 987/2009 - Bilaterale sociale zekerheidsverdragen
<i>Aantal verwerkte declaraties</i>	2010: 295.042 2011: 98.375
<i>Wijze van aanlevering</i>	Zorgverzekeraars CZ en Agis leveren de declaraties (formulieren 125) van de zorgkosten in digitale vorm aan het CVZ aan. Voor dit werkproces maakt het CVZ gebruik van een aparte administratie (in Excel). De gegevens worden niet opgenomen in de buitenlandapplicatie BTL.
<i>Normtijden</i>	De Verordening schrijft voor dat vorderingen binnen 1 jaar nadat de zorgkosten zijn gemaakt bij het buitenland zijn ingediend. In de bilaterale verdragen zijn geen afdoeningstermijnen opgenomen.
<i>Betrokken actoren</i>	Extern: Zorgverzekeraars CZ en Agis Buitenlandse verbindingsorganen Intern: Afdeling FCC
<i>Werkproces</i>	Het werkproces WUVO behandelen vordering is vastgelegd in workflowschema WUVO.

Het proces start met de ontvangst door het CVZ van het Excel-bestand van zorgverzekeraar Agis respectievelijk zorgverzekeraar CZ. Het CVZ voert op het Excel bestand enkele sorteerfuncties uit (scheiding naar verzekeringsland en categorie). Per land wordt de vorderingsbrief (met daarbij behorende vorderingen) aangemaakt en verzonden aan het buitenlandse verbindingsorgaan. Aan België en Duitsland worden de brief en onderliggende vorderingen digitaal aangeleverd.

Het buitenlandse verbindingsorgaan zal de vorderingen (laten) beoordelen. Uit deze beoordeling kan een betaling of een betwisting aan het CVZ voortvloeien. Bij betaling wordt deze verwerkt in de vordering. Bij betwisting wordt deze betwisting voorgelegd aan zorgverzekeraar CZ respectievelijk zorgverzekeraar Agis en wordt het proces na reactie van de zorgverzekeraar deels opnieuw gevolgd.

Voor dit werkproces bestaat geen aparte applicatie. Het proces wordt volledig met behulp van Excel afgehandeld. Tussen het Excel-bestand en het financiële systeem van de afdeling FCC is geen geautomatiseerde koppeling. Hierdoor moeten ontvangsten handmatig worden geboekt.

2. Wet- en regelgeving

De interstatelijke afrekening wordt in hoofdzaak gereguleerd door de Europese sociale zekerheidsverordeningen nrs. 883/2004 en 987/2009 en de relevant bilaterale sociale zekerheidsverdragen en administratieve akkoorden. Deze bevatten de berekeningswijze van de in rekening te brengen bedragen, de termijnen voor afrekening (uitsluiten de Verordeningen) en de hiermee samenhangende procedures. Dit is dwingend internationaal recht.

Wel bevatten de Verordeningen de mogelijkheid voor lidstaten om op basis van bilaterale afspraken andere arrangementen te treffen. Nederland heeft door de jaren heen een aantal van deze zogeheten afrekeningsakkoorden gesloten. Deze akkoorden bevatten bepalingen die afwijken van de hoofdregels van de Verordeningen. Ten tijde van het sluiten van deze akkoorden betekenden deze afwijkende bepalingen een aanmerkelijke verlichting van de uitvoeringslast. Inmiddels is de

situatie veranderd, mede door de inwerkingtreding van de nieuwe Verordening op 1 mei 2010 waarin andere afrekenmodaliteiten zijn opgenomen. De huidige uitvoering door het CVZ is gebaat bij een situatie met zo min mogelijk uitzonderingen op het massale proces omdat dit leidt tot extra stappen in het uitvoeringsproces. Het ligt daarom voor de hand om het laten voortduren van afwijkende landenafspraken kritisch onder de loep te nemen. In dit kader zal het CVZ binnenkort een advies aan de Minister van VWS toezenden.

3. Ervaringen van externe partijen

In het kader van deze evaluatie is niet alleen gekeken naar de huidige praktijk en de juridische en uitvoeringstechnische vormgeving daarvan. Ook is ruim aandacht besteed aan de uitwerking van die vormgeving in de praktijk. In dat kader zijn schriftelijke en mondelinge interviews afgenomen met betrokken actoren. In het geval van de rol van verbindingsorgaan zijn dit de verbindingsorganen van de landen waarmee Nederland het meeste betalingsverkeer heeft, nl. Duitsland en België. Verder heeft één van de sociaal attachés nog een punt naar voren gebracht, dat ziet op de afrekeningssituatie in relatie tot Marokko.

De Deutsche Verbindungsstelle Krankenversicherung Ausland (DVKA)

In haar reactie geeft het Duitse verbindingsorgaan DVKA aan dat de samenwerking met het CVZ over het algemeen prettig en efficiënt verloopt. Wel doet de Verbindungsstelle enkele voorstellen om de afhandeling van claims en met name betwistingen te bespoedigen. Verder geeft de Verbindungsstelle aan dat de contacten met het CVZ vaak casusgewijs zijn en zij stelt voor om, indien mogelijk, in elk geval jaarlijks een bijeenkomst met het CVZ te hebben.

Ten slotte wijst de Verbindungsstelle nog op een aantal specifieke vraagpunten in de Duits-Nederlandse context. Het gaat daarbij om zaken als de afrekening van DBC's (waarbij Duitsland soms in verhouding hoge bedragen betaalt voor eenvoudige behandelingen van haar verzekerden in Nederland), de afrekening van kosten die in Duitsland worden vergoed uit de verzekering voor arbeidsongevallen en beroepsziekten, alsmede het niet-accepteren van de EHIC door Nederlandse zorgaanbieders.

Het Belgische Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)

Het Belgische verbindingsorgaan RIZIV omschrijft de relatie met het CVZ als heel goed. Wel stelt het RIZIV vast dat de Nederlandse reactie op Belgische betwistingen lang duurt en zij verzoekt om inkorting van de behandeltermijn. Verder geeft het RIZIV desgevraagd aan dat zij wel wordt geconfronteerd met uitvoeringsproblemen als gevolg van Nederlandse wet- en regelgeving, maar dat deze problemen met name het gevolg zijn van conflicten tussen de Belgische en Nederlandse wetgeving die door de Verordening niet (geheel) opgelost worden.

Ten slotte pleit het RIZIV voor een meer regelmatige indiening van vorderingen en een inperking van het aantal vorderingsbrieven. Overwogen kan worden om de indiening van vorderingen op vaste momenten in het jaar te doen.

Sociaal attachés

De sociaal attaché in Marokko wijst op de situatie dat er met Marokko nog niet afgerekend is over een aantal voorliggende jaren. Achtergrond hiervan is een verlengde voortzetting van het zogeheten Interimakkoord waarbij – vooruitlopend op de invoering van een algemene ziektekostenverzekering in Marokko - voor het recht op zorg in Marokko werd aangesloten bij de Marokkaanse ziektekostenverzekering voor ambtenaren. Voor deze verlengde toepassing moet nog een rechtsgrondslag worden gelegd in het bilaterale verdrag tussen Nederland en Marokko, voordat definitief kan worden afgerekend. Hiervoor is echter de medewerking van de Marokkaanse bevoegde autoriteit nodig. Van enige nalatigheid van de kant van het CVZ is op dit punt derhalve geen sprake.

4. Interstatelijke afrekening

Goed ingerichte processen en de goede toepassing daarvan moeten er uiteindelijk toe leiden dat het betalingsverkeer met het buitenland vlot en zonder problemen verloopt. Helaas moet worden geconstateerd dat Nederland in de afgelopen jaren niet goed scoort als betaler in vergelijking met andere Europese lidstaten. Over het jaar 2010 is Nederland na Duitsland procentueel de grootste debiteur met betrekking tot de betaling van gemiddelde kosten aan het buitenland en de op twee na grootste debiteur voor de betaling van werkelijke kosten. Ook in 2009 stond Nederland hoog genoteerd op de debiteurenlijst: vierde voor wat betreft de gemiddelde kosten en tweede voor werkelijke kosten. De betalingspositie van de verschillende landen wordt op Europees niveau besproken in de Rekencommissie van de Administratieve Commissie voor de sociale zekerheid van migrerende werknemers. Het CVZ is in de Rekencommissie vertegenwoordigd.

In 2010 en 2011 heeft er een inhaalslag plaatsgevonden op het terrein van de afrekening van werkelijke kosten alsmede de vaste kosten met het buitenland (WUVV en VBVV). Daarnaast is het CVZ met ZN afdoeningstermijnen overeengekomen voor de vorderingen werkelijke kosten (WUVV). Ook voor de vaste kosten zijn met de zorgverzekeraars CZ en Agis afspraken gemaakt over de afhandelingstermijnen.

De effecten van de inhaalslag alsmede de gemaakte afspraken moeten in de loop van 2012 zichtbaar worden wanneer het CVZ de stand van de rekeningen per 31 december 2011 heeft opgemaakt.

Verder dient nog te worden opgemerkt dat in de loop der jaren met een aantal landen bilaterale afspraken zijn gemaakt die afwijken van de afrekeningsbepalingen in de Verordening. Deze zogeheten afrekenakkoorden zijn destijds gesloten om de uitvoering van de Verordening tussen de landen te vergemakkelijken. Inmiddels blijkt dat afwijkingen van de hoofdregel eerder tot extra werk leiden. Zoals reeds opgemerkt zal het CVZ binnenkort haar standpunt over het al dan niet beëindigen van deze akkoorden toezenden aan de Minister van VWS.

5. Bevindingen met betrekking tot de taak van verbindingsorgaan

Met betrekking tot de uitvoering van de taak van verbindingsorgaan kan het volgende worden opgemerkt.

- 1) Alle werkprocessen zijn beschreven en worden conform beschrijving uitgevoerd.
- 2) De werkprocessen zijn inhoudelijk weinig complex en eenvoudig in de uitvoering.
- 3) De aantallen van de individuele declaraties zijn omvangrijk. In onderstaande tabel worden de aantallen verwerkte declaraties voor de jaren 2010 en 2011 weergegeven. Daarnaast wordt de prognose voor 2012 getoond.

<i>Werkproces</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2012 (prognose)</i>
WUVV	111034	623920	463296
VBVV	175916	48185	55594
WUVO	295042	98375	99649
VBVO	297	11099	2669

4) De gegevensaanlevering vindt in hoge mate nog in papieren vorm plaats. Duitsland en België leveren de gegevens voor een groot aantal vorderingen digitaal aan. Deze vorm van aanlevering bespaart veel personele inzet en de kans op fouten is aanzienlijk kleiner.

5) De gegevensaanlevering op papier kan op dit moment nog niet gedigitaliseerd worden. Landen gebruiken niet altijd het zelfde EU-format (afwijkende indelingen), ook de gebruikte papiersoorten kunnen afwijkend zijn. Op Europees niveau is afgesproken dat de landen per 1 mei 2014 digitaal

sociale zekerheidsgegevens gaan uitwisselen: het EESSI-project (Electronic Exchange of Social Security information). De verwachting is dat met deze vorm van gegevensuitwisseling een grote tijdswinst en efficiencyverbetering worden behaald. Ook is de verwachting dat fouten in de uitvoering substantieel dalen.

6) De digitale koppeling tussen Verzekering Zakelijk en de afdeling FCC (die verantwoordelijk is voor de daadwerkelijke betalingen) ontbreekt op het punt van de werkzaamheden die worden uitgevoerd in de buitenlandapplicatie BTL en in Excel. Dit betekent extra handmatig werk en een verhoogd risico of fouten.

7) De communicatie tussen CVZ en zorgverzekeraars bij de WUVV gebeurt schriftelijk. Zo worden handmatig rappelbrieven opgesteld. De buitenlandapplicatie BTL voorziet niet in een automatische rappelbrief.

8) De wet- en regelgeving op het terrein van de interstatelijke afrekening ligt grotendeels op Europees niveau (de Verordening) en daarom niet eenvoudig te wijzigen. De afrekenakkoorden, die afwijkende bepalingen bevatten, leiden inmiddels niet meer tot de oorspronkelijk bedoelde verlichting van de uitvoeringslast en zouden daarom beëindigd kunnen worden.

9) De Duitse DKVA en het Belgische RIZIV omschrijven de werkrelatie met het CVZ als goed. Wel vragen beide organisaties naar de mogelijkheden om de behandeltermijn van betwistingen in te korten.

Conclusie

Gegeven de wijze van de huidige gegevensaanlevering door de verschillende buitenlandse verbindingsorganen (papieren/digitale vorm) zijn de werkprocessen bij het CVZ goed ingericht.

De papieren gegevensaanlevering levert het CVZ veel werk op. Belangrijke declaratielanden zoals Duitsland en België zijn (deels) overgestapt naar digitale aanlevering. Deze overstap betekent voor het CVZ een forse tijdsbesparing (en samenhangende personele inzet) op. De introductie van digitale gegevensuitwisseling binnen Europa via het EESSI-systeem per 1 mei 2014 zal vermoedelijk een belangrijke vereenvoudiging in de uitvoering teweeg brengen.

Een verdere vereenvoudiging kan bereikt worden door bilaterale afrekenakkoorden, waarin wordt afgeweken van de afrekeningssystematiek van de Verordening, zoveel mogelijk te beëindigen. De Duitse en Belgische verbindingsorganen ervaren de samenwerking met het CVZ als goed. Wel valt op dat beide landen aangeven dat de behandeling van betwistingen in verhouding lang duurt. Dit heeft deels te maken met het feit dat de zorgkosten van de werkelijke uitgaven (WUVV) in de meeste gevallen door Nederlandse zorgverzekeraars worden betwist. In die situatie fungeert het CVZ feitelijk louter als doorgeefluik. Met ZN zijn inmiddels afspraken gemaakt om de behandeltermijn bij zorgverzekeraars drastisch te beperken.

Verder wordt duidelijk dat de ICT-ondersteuning van de processen niet op het gewenste niveau is. De verschillende systemen sluiten slecht op elkaar aan, wat de foutgevoeligheid verhoogt en tevens leidt tot veel handmatig werk. Hier is nog een grote verbeterslag te maken met ICT die beter aansluit op de taken van het CVZ. Het CVZ is hier momenteel mee bezig.

Hoewel de processen logisch zijn opgezet wordt geconstateerd dat de interstatelijke afrekening nog niet snel genoeg gaat. Cijfers van de Europese Commissie laten zien dat Nederland de afgelopen jaren hoog staat in de overzichten van debiteurlanden.

Met het wegwerken van de oude werkvoorraden en het betaalbaar stellen hiervan in 2011, is het debiteurensaldo drastisch ingelopen. De effecten van deze inhaalslag alsmede de gemaakte afspraken moeten in de loop van 2012 zichtbaar worden wanneer het CVZ de stand van de rekeningen per 31 december 2011 heeft opgemaakt.

Hoofdstuk 3 Het CVZ in de rol van bevoegd orgaan

Het CVZ heeft de uitvoering van de taak van bevoegd orgaan voor de verdragsgerechtigden ondergebracht in de afdeling Verzekering Burgers. Een deel van de taken verrichtte het CVZ ook al voor de invoering van de Zvw, zij het namens de toenmalige ziekenfondsen. Het ging dan vooral om de administratie van verdragsgerechtigden, de afgifte van (een deel van de) verdragsformulieren en uiteraard de klantcontacten. Met de inwerkingtreding van de Zvw heeft het CVZ nieuwe bevoegdheden gekregen en zijn de taken van het CVZ daarmee verder uitgebreid. De belangrijkste inhoudelijke uitbreiding betreft de inning van de verdragsbijdrage en het daarmee samenhangende financiële traject, inclusief de jaarafrekening. Deze taak is complex en omvangrijk en heeft in de eerste jaren na inwerkingtreding geleid tot aanzienlijke uitvoeringsproblemen. Een versterkende factor hierbij is dat het volume verdragsgerechtigden fors is vergroot; zo is het aantal gepensioneerden na invoering van de Zvw meer dan verdubbeld. Anders dan bij de taken die het CVZ heeft als verbindingsorgaan zijn de gevolgen voor de betrokken burger hier direct merkbaar.

1. Werkprocessen

De taken kunnen in vier deelprocessen worden onderscheiden, te weten:

Administratie / registratie	<ul style="list-style-type: none">- Inschrijven- Wijzigen- Onbestelbaar retour- Uitschrijven- Afgifte EHIC- Afhandeling kostennota's
Financieel traject	<ul style="list-style-type: none">- Broninhouding- Facturering en restitutie- Jaarafrekeningen
Klantcontacten	<ul style="list-style-type: none">- Informatie- Afhandeling klachten- Bezwaar en (hoger) beroep

Een belangrijk onderdeel van de klantcontacten betreft de afhandeling van bezwaar en beroep. Dit wordt behandeld in hoofdstuk 4.

1. Administratie/registratie

<i>Toepasselijke wet- en regelgeving</i>	- Verordeningen nrs. 883/2004 en 987/2009 - Bilaterale sociale zekerheidsverdragen - Artikel 69 Zvw - Artikelen 6.3.1 – 6.3.7 van de Regeling zorgverzekering
<i>Aantal verdragsgerechtigden</i>	204 000, waarvan het CVZ voor 135 000 fungeert als bevoegd orgaan.
<i>Betrokken actoren</i>	Extern: Verdragsgerechtigden, broninhouders, buitenlandse en Nederlands zorgverzekeraars Intern: Verzekering Burgers, Verzekering Zakelijk
<i>Beschrijving van het werkproces</i>	Het werkproces is vastgelegd in het Procesmodel VB buitenlandprocessen.

De administratie van nieuwe verdragsgerechtigden kan op verschillende manieren starten.

Voor verdragsgerechtigde gepensioneerden:

- geïnitieerd door de betrokken gepensioneerde zelf, die van plan is naar een Verordening- of verdragsland te emigreren en zich bij het CVZ meldt voor een zogenoemd formulier 121. Dit formulier garandeert de aanspraak op zorg en dient ter effectuering daarvan te worden ingeleverd bij het betreffende verzekeringsorgaan in het woonland.
- de broninhouder (UWV/SVB/pensioenfond) die via de maandelijkse gegevensuitwisseling aan het CVZ doorgeeft dat een ontvanger van een uitkering of pensioen verhuisd is naar een Verordening- of verdragsland. Dit geldt ook voor personen die reeds in een Verordening- of verdragsland wonen en pensioengerechtigd worden, zoals voormalige grensarbeiders.

Voor verdragsgerechtigde gezinsleden:

- de Nederlandse zorgverzekeraar geeft het formulier 106 af aan de verzekerde (bijv. een grensarbeider) waarmee die zich voor de zorg aanmeldt bij het betreffende verzekeringsorgaan in het woonland. Dit orgaan toetst of de gezinsleden meeverzekerd zijn en vermeldt hen op het formulier. Het formulier wordt vervolgens naar het CVZ teruggestuurd waarmee de gezinsleden aan hun meldplicht hebben voldaan.

Voor beide groepen geldt dat ook een buitenlands verzekeringsorgaan op eigen initiatief het CVZ of de bevoegde Nederlandse zorgverzekeraar kan verzoeken om toezending van het formulier waaruit de rechten blijken.

Tijdens de periode van registratie bij het CVZ moet de status van de verdragsgerechtigden zo actueel mogelijk worden gehouden. Dit is een continu werkproces. Wanneer een broninhouder tussentijds een wijziging vaststelt, dan wordt deze doorgegeven aan het CVZ. Daarnaast kunnen mutaties worden doorgegeven door zorgverzekeraars, buitenlandse organen en door betrokkenen zelf. De mutaties worden handmatig door het CVZ verwerkt. Het is voor het CVZ en daarmee voor de verdragsgerechtigden van groot belang dat alle betrokkenen zo tijdig mogelijk relevante wijzigingen aan het CVZ doorgeven.

Behalve deze min of meer standaardwerkzaamheden, zijn er een aantal bijzondere processen. De verdragsgerechtigden die wonen in een lidstaat van de EU hebben namelijk ook recht op zorg in Nederland of in een andere lidstaat dan het woonland. Zij kunnen zich voor dit doel bij een zorgverlener legitimeren met de Europese verzekeringskaart (European Health Insurance Card - EHIC). De EHIC wordt hen op verzoek door het CVZ verstrekt. Hiervoor is in oktober 2011 de aanvraag via de CVZ-website in gebruik heeft genomen. Deze aanvraag wordt volledig geautomatiseerd verwerkt, waardoor de aanvrager de EHIC binnen ca. 10 werkdagen in huis heeft.

Degenen die niet beschikken over een internetaansluiting kunnen de EHIC per brief of telefoon aanvragen.

Als de verdragsgerechtigde zorg in Nederland krijgt, dan vindt de afhandeling van de kosten plaats tussen de zorgverlener en zorgverzekeraar Agis (als bevoegd orgaan voor de zorg in Nederland). De afhandeling van de zorgkosten in een derde land die zijn gemaakt op basis van de EHIC is onderdeel van het internationale declaratieverkeer van het CVZ als verbindingsorgaan. Daarnaast handelt het CVZ de verzoeken om vergoeding af als een verdragsgerechtigde de kosten van medische zorg in het buitenland zelf heeft betaald.

Gezinsleden van verzekerden

Bij de invoering van de Zvw is nadrukkelijk gekozen voor een splitsing in de uitvoering tussen Zvw-verzekerden en verdragsgerechtigden. De Zvw-verzekerden moeten een verzekeringsovereenkomst sluiten met een zorgverzekeraar naar keuze, voor alle verdragsgerechtigden (inclusief de gezinsleden van grensarbeiders) is het CVZ aangewezen als 'pseudo'-verzekeraar, of in verdragstermen: bevoegd orgaan.

Bij grensarbeiders die in het buitenland wonen en in Nederland werken doen zich binnen het gezin daardoor twee verschillende situaties voor. De grensarbeider heeft een zorgverzekering bij een zorgverzekeraar en betaalt Zvw-premie. De gezinsleden hebben alleen op grond van de Verordening een verdragsrecht op zorg ten laste van Nederland. De grensarbeider is voor hen een verdragsbijdrage verschuldigd aan het CVZ.

Uit de reacties die het CVZ nog regelmatig ontvangt komt naar voren dat het bestaan van twee verschillende verzekeringssituaties binnen een gezin tot verwarring kan leiden. Er is echter niet voor gekozen om de gezinsleden van grensarbeiders onder te brengen bij de zorgverzekeraar van de grensarbeider. Deze gezinsleden zijn niet Zvw-verzekerd en zijn geen Zvw-premie aan de zorgverzekeraar verschuldigd. Het onderbrengen van de gezinsleden bij de zorgverzekeraar kan dan leiden tot andere verwarring, namelijk dat men ten onterechte denkt Zvw-verzekerd te zijn. Verder zou het leiden tot een verschillende uitvoering voor verschillende categorieën verdragsgerechtigden. Immers, gepensioneerden met een verdragsrecht en hun gezinsleden zouden wel bij het CVZ blijven.

Dat laat onverlet dat goede voorlichting over dit punt belangrijk is, teneinde verwarring zoveel mogelijk te voorkomen.

2. *Financieel traject*

<i>Toepasselijke wet- en regelgeving</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Verordeningen nrs. 883/2004 en 987/2009 - Bilaterale sociale zekerheidsverdragen - Artikel 69 Zvw - Artikelen 6.3.1 – 6.3.7 van de Regeling zorgverzekering
<i>Aantallen verdragsgerechtigden</i>	204 000, waarvan het CVZ voor 135 000 fungeert als bevoegd orgaan.
<i>Betrokken actoren</i>	Extern: Verdragsgerechtigden, verzekerden, broninhouders, Belastingdienst (inkomensgegevens) Intern: FCC
<i>Beschrijving van het werkproces</i>	Het werkproces is vastgelegd in een workflowschema.

Proces verdragsbijdrage - Algemeen

De grondslag voor de inning van de verdragsbijdrage ligt in artikel 30 van de Verordening, de analoge bepalingen in de relevante bilaterale sociale zekerheidsverdragen en artikel 69 van de Zvw. De verdere uitwerking van de berekening van de verdragsbijdrage, de wijze van inning en de toepasselijke woonlandfactoren zijn vastgelegd in de Regeling zorgverzekering.

De aanmelding als verdragsgerechtigde bij het CVZ vormt het startpunt voor het in rekening brengen van de verdragsbijdrage. Uitgangspunt bij de totstandkoming van de Zvw is geweest om de verdragsgerechtigden bijdragetechnisch zoveel als mogelijk gelijk te behandelen als reguliere Zvw-verzekerden. Om hieraan aan te voldoen, is de bijdrage uit de volgende componenten samengesteld:

1. een inkomensafhankelijke component die overeenkomt met de Zvw-bijdrage (hoog/laag percentage; maximum bedrag),
2. een inkomensafhankelijke component die overeenkomt met de AWBZ-premie (percentage; maximum bedrag), en
3. een nominale component voor alle verdragsgerechtigden van 18 jaar en ouder.

Deze keuze impliceert verder dat een aantal fiscaal-georiënteerde elementen, zoals wereldinkomen, heffingskortingen en aftrekposten, toegepast moeten worden. De enige afwijking ten opzichte van de reguliere systematiek betreft de toepassing van een woonlandfactor op de verschuldigde bijdrage. Met deze factor wordt het verschil tussen de kosten en omvang van het zorgpakket van het woonland en dat van Nederland in de verschuldigde bijdrage verdisconteerd. De woonlandfactoren worden jaarlijks door de Minister van VWS vastgesteld.

De verdragsbijdrage wordt geïnd via broninhouding en jaarafrekening (gepensioneerden: 70.000 dossiers) of facturatie (gezinsleden van verzekerden: 15.000 dossiers).

Proces verdragsbijdrage – Uitwisseling met broninhouders

Bij broninhouding geeft het CVZ aan circa 400 pensioenfondsen en andere uitkeringsinstanties opdracht om de bijdrage op het pensioen of de uitkering in te houden. Per verdragsgerechtigde wordt gecommuniceerd welke componenten van de verdragsbijdrage maandelijks geïnd dienen te worden; de broninhouder voert de berekening uit en koppelt de inhouding aan het CVZ terug.

De huidige manier van uitwisseling is foutgevoelig: bij de terugkoppeling kunnen eenvoudig fouten worden gemaakt. Deze fouten werken door in het vervolg van de keten. Een foutieve registratie en/of een onjuiste inhouding leiden tot een verkeerde jaarafrekening, die de burger vervolgens via de bezwaarprocedure moet laten corrigeren.

Om de kans op fouten zoveel mogelijk te verkleinen heeft het CVZ sinds 2010 als processtap ingevoerd dat de op basis van de maandelijks inhoudingsbestanden gegenereerde jaaropgaven ter accordering worden voorgelegd aan de broninhouders. Hierbij speelt het belang van de klant een grote rol, omdat de kans op foutieve inhoudingen bij de jaarafrekening aanzienlijk wordt verminderd.

Proces verdragsbijdrage – Maximering verdragsbijdrage

Net als in de nationale situatie, zijn de inkomensafhankelijke delen van de bijdrage aan een maximum gebonden. Als dat maximum lopende het kalenderjaar is bereikt, dan is de gerechtigde die bijdragedelen over het restant van het jaar niet meer verschuldigd. De broninhouder zou bij de uitbetaling van het pensioen of de uitkering over die periode de inhouding moeten staken. Bij het tijdig staken van de inhouding, voorkomt het CVZ een onnodig te hoge inhouding, die achteraf terugbetaald moet worden. De huidige inrichting van het computersysteem van het CVZ en de wijze waarop een aantal broninhouders vormgeeft aan de inhouding maakt geautomatiseerde tijdige stopzetting van de inhouding niet mogelijk. Waar mogelijk wordt via handmatige interventie de broninhouding wel gestaakt.

Proces verdragsbijdrage – Jaarafrekeningen

De Regeling zorgverzekering schrijft voor dat het CVZ periodiek vaststelt wat er aan inhoudingen is gedaan en wat de verschuldigde verdragsbijdrage is. Deze vaststelling kan leiden tot drie uitkomsten:

1^e. Een vordering op de verdragsgerechtigde, omdat er minder is ingehouden dan verschuldigd was.

2°. Restitutie van teveel ingehouden verdragsbijdrage aan betrokkene.

3°. Een zogenoemde '0-factuur' wanneer er precies het bedrag is ingehouden dat verschuldigd was over de betreffende periode.

Voor gepensioneerden is er de voorlopige jaarafrekening, die wordt verstrekt op basis van de inkomens- en inhoudingsgegevens van de broninhouders en de definitieve jaarafrekening die verstrekt wordt op basis van het NiNbi-inkomen dat de Belastingdienst vaststelt en aan het CVZ verstrekt.

Voor de gezinsleden van Zvw-verzekerden is er uitsluitend een definitieve jaarafrekening; de bijdrage van deze gezinsleden bestaat zoals hiervoor aangegeven uit een nominaal bedrag en staat dus los van het inkomen.

De huidige werkvoorraad van het CVZ met betrekking tot de jaarafrekeningen is als volgt (stand van zaken op 1 januari 2012):

Jaarafrekeningen	Nog te verzenden	Verzonden
Definitieve jaarafrekening gepensioneerden 2006	8.049	57.131
Definitieve jaarafrekening gepensioneerden 2007	6.883	60.870
Definitieve jaarafrekening gepensioneerden 2008	6.987	63.126
Definitieve jaarafrekening gepensioneerden 2009	20.556	52.909
Definitieve jaarafrekening gepensioneerden 2010	76.828	0
Definitieve jaarafrekening gezinsleden 2006	1.817	12.258
Definitieve jaarafrekening gezinsleden 2007	1.661	13.403
Definitieve jaarafrekening gezinsleden 2008	7.612	9.209
Definitieve jaarafrekening gezinsleden 2009	9.046	7.730
Definitieve jaarafrekening gezinsleden 2010	5.240	11.447
Definitieve jaarafrekening gezinsleden 2011	16.303	0
Voorlopige jaarafrekening gepensioneerden 2010	76.828	56
Voorlopige jaarafrekening gepensioneerden 2011	80.084*)	0

*) Het totale aantal gepensioneerden bedraagt ongeveer 70.000. Het verschil wordt verklaard door de mutaties gedurende het kalenderjaar.

Ten behoeve van het opstellen van de jaarafrekeningen stelt het CVZ voor de meeste broninhouders een jaaropgave vast van de ingehouden verdragsbijdrage. De SVB en het UWV leveren op verzoek van CVZ zelf de jaaropgave. Het CVZ is voor een juiste vaststelling en het moment van verzending van de jaarafrekening afhankelijk van de gegevens van de broninhouders en van de Belastingdienst.

Het CVZ stelt een definitieve jaarafrekening op, op basis van inkomensgegevens van de Belastingdienst. Daartoe ontvangt het CVZ de Fiscale Loongegevens (FLG) van de Belastingdienst in Apeldoorn en gegevens over het "Niet in Nederland belastbaar inkomen" (NiNbi) van de Belastingdienst in Heerlen. Voor wat betreft de FLG heeft het CVZ geen problemen om correcte gegevens tijdig te ontvangen.

Proces verdragsbijdrage – Niet in Nederland belastbaar inkomen (NiNbi)

Voor het CVZ geldt dat de definitieve jaarafrekening verstrekt moet worden binnen 6 maanden nadat de NiNbi-beschikking van de Belastingdienst onherroepelijk is geworden. Aangezien de Belastingdienst de NiNbi-beschikking doorgaans pas in de maand december van het jaar volgend op het bijdragejaar vaststelt, ontvangt de verdragsgerechtigde de definitieve jaarafrekening op zijn vroegst anderhalf jaar na het jaar waar deze betrekking op heeft. De Belastingdienst wil het bedrijfsproces voor NiNbi gaan (her)inrichten overeenkomstig het bedrijfsproces voor de

Inkomensheffing. Gestreefd wordt naar zoveel mogelijk hergebruik van bestaande Inkomensheffing-services ter ondersteuning van het NiNbi proces. Op dit moment wordt gewerkt aan de ontwerpproducten. Het CVZ participeert in dit project. Het is de bedoeling dat het nieuw ingerichte NiNbi-proces vanaf opgaafjaar 2012 volledig in gebruik gaat (eind 2012/begin 2013). Het proces wordt daarmee aanzienlijk versneld.

De verwerking van de NiNbi-gegevens geeft het CVZ veel problemen. Zo is uit de aanlevering van de NiNbi dikwijls niet op te maken wanneer er sprake is van een verschil tussen Wereldinkomen uit Werk en Woning en Totaal Wereldinkomen, of dit wordt veroorzaakt door "negatief inkomen uit werk en woning" of "aftrekposten". Voor de berekening van verdragsbijdrage is dit van wezenlijk belang.

Ook wanneer verdragsgerechtigden zelf fouten maken bij het invullen van de gegevens werken deze rechtstreeks door in het vastgestelde NiNbi-inkomen en daarmee in de jaarafrekening. Betrokkenen weten vaak niet wat er wel en wat er niet ingevuld moet worden. Ook worden verliezen of negatieve inkomens toegewezen aan foutieve perioden, of worden inkomens te laag opgegeven.

Dit alles kan voor het CVZ aanleiding zijn om nader inkomensonderzoek te doen. De eventuele inconsistenties in het inkomen worden namelijk pas bij het CVZ zichtbaar omdat in die fase de gegevens van de FLG en NiNbi van een gerechtigde bij elkaar komen. Geconstateerde inconsistenties koppelt het CVZ terug aan de Belastingdienst; het is immers de Belastingdienst die het NiNbi-inkomen vaststelt. Het vergelijken van fiscale gegevens is echter niet een taak die bij het CVZ thuishoort. Meer voor de hand ligt dat het CVZ uitgaat van de gegevens die worden ontvangen van de Belastingdienst en dat een burger die stelt dat gegevens niet kloppen, dit voorlegt aan de Belastingdienst.

Uit een eerste analyse van de gegevens over het jaar 2009 is gebleken dat voor ca. de helft van de gepensioneerden het NiNbi-inkomen geen invloed heeft op de verschuldigde bijdrage. Dit is het geval als de verdragsgerechtigde geen buitenlands inkomen heeft of geen aftrekposten die het NiNbi-inkomen beïnvloeden.

In ongeveer 5% leidt een NiNbi tot een extra bijdrage van ca. €1,5 miljoen; in ongeveer 40% leidt NiNbi tot aftrekposten voor de burgers met een totaalbedrag van ca. €7,5 miljoen.

Gezien de uitvoeringsproblemen die het betrekken van het NiNbi-inkomen bij het berekenen van de verschuldigde verdragsbijdrage geeft, moet worden bezien of werkbare alternatieven mogelijk zijn.

Proces verdragsbijdrage - Voorlopige jaarafrekening

De verdragsgerechtigde verkrijgt het liefst zo snel mogelijk na afloop van het kalenderjaar duidelijkheid over de definitieve verschuldigde verdragsbijdrage. De Regeling zorgverzekering bepaalt dat het CVZ uiterlijk op 30 september na afloop van het kalenderjaar waar de bijdrage betrekking op heeft, de voorlopige jaarafrekening vaststelt. Het CVZ heeft in veel gevallen deze termijn niet kunnen halen en is op grond van een rechterlijke uitspraak vanaf medio 2011 overgegaan tot het waar mogelijk direct vaststellen van de definitieve jaarafrekening. Dit was mogelijk omdat het CVZ inmiddels wel over de NiNbi-beschikking van de Belastingdienst beschikte. Bij de betrokken verdragsgerechtigden heeft dit in sommige gevallen tot verwarring geleid; die verwachtten immers op dat het CVZ eerst een voorlopige jaarafrekening vast zou stellen. Het is daarom van belang dat dergelijke wijzigingen van de uitvoering goed gecommuniceerd worden aan de betrokkenen.

Bij de vaststelling van de voorlopige jaarafrekening houdt het CVZ alleen rekening met Nederlands inkomen. Pas bij de eindafrekening kunnen de aftrekposten, buitenlands inkomen en individuele heffingskortingen worden meegenomen. Dan is het inkomen definitief vastgesteld door de Belastingdienst. Gevolg is dat de voorlopige jaarafrekening in veel gevallen afwijkt van de definitieve jaarafrekening. Het kan daarbij om substantiële bedragen gaan. Het verdient aanbeveling om het systeem van voorlopige en definitieve jaarafrekeningen te heroverwegen. Wanneer het CVZ niet meer afhankelijk is van de NiNbi-beschikking, kan in beginsel kort na afloop van een kalenderjaar een definitieve jaarafrekening worden vastgesteld aan de hand van het fiscale loongegeven.

Proces verdragsbijdrage - Toepassing van heffingskortingen

Bij de berekening van de inkomensafhankelijke verdragsbijdrage leidt in het bijzonder de component die correspondeert met de AWBZ-premie in de uitvoeringspraktijk tot knelpunten. Dit betreft enerzijds de verwarring bij de verdragsgerechtigden en anderzijds de berekening van de heffingskortingen.

Een verdragsgerechtigde is niet verzekerd voor de AWBZ en is daarom ook geen AWBZ-premie verschuldigd. Zoals eerder opgemerkt, wordt de verdragsbijdrage overeenkomstig de berekeningsmethodiek van zowel de Zvw als de AWBZ berekend. Dat betekent dat er ook een inkomensafhankelijke bijdrage in rekening wordt gebracht die qua hoogte correspondeert met de Nederlandse AWBZ-premie. Dat dit geen AWBZ-premie is, is aan verdragsgerechtigden in sommige gevallen lastig uit te leggen. Het kan bij hen tevens onbedoeld de verwachting scheppen dat zij in het woonland zorg kunnen gebruiken ten laste van de AWBZ. Deze verwarring kan voor een deel voorkomen worden wanneer op de opgaven van broninhouders aan betrokkenen gesproken wordt van een verdragsbijdrage en niet de term AWBZ-bijdrage wordt gebruikt.

Bij de berekening van de inkomensafhankelijke bijdrage die qua hoogte correspondeert met de AWBZ-premie moet het CVZ op grond van de Regeling zorgverzekering fiscale heffingskortingen toepassen. De heffingskortingen worden vóór toepassing van de woonlandfactor in mindering gebracht op de verschuldigde bijdrage. Voor sommige heffingskortingen kan het CVZ op basis van eigen gegevens vaststellen of de korting kan worden toegepast. Dit geldt bijvoorbeeld voor de algemene heffingskorting. Voor andere heffingskortingen is het CVZ afhankelijk van de opgave van de uitkeringsinstantie (bijv. alleenstaande ouderenkorting). Het vaststellen van het recht op heffingskortingen is primair een fiscale aangelegenheid en daarmee voor het CVZ een oneigenlijke activiteit. Het verdient aanbeveling om in overleg met het Ministerie van Financiën te bezien of voor de vaststelling van de heffingskortingen alternatieven mogelijk zijn.

Daarbij kan worden gedacht aan de constructie waarbij het CVZ voor de toepassing van heffingskortingen dezelfde rol krijgt als die welke werkgevers en uitkeringsinstanties in Nederland voor binnenlands verzekerden hebben en de toepassing van de overige heffingskortingen inclusief de eindafrekening per kalenderjaar aan de Belastingdienst toe te vertrouwen. Voor de Belastingdienst gaat het om een relatief zeer geringe uitbreiding van de reeds hiervoor ingerichte processen. De kans op fouten in het CVZ-proces zelf wordt hiermee kleiner en de klant kan meer vertrouwen op een correcte inhouding en heeft sneller de beschikking over een jaaroverzicht.

Proces verdragsbijdrage - Ontstaan verdragsrecht lopende het kalenderjaar

Een correcte berekening wordt nog gecompliceerder wanneer iemand gedurende een kalenderjaar verdragsgerechtigde is geworden. Het is voor het CVZ niet vast te stellen over welke periode in dat jaar de betrokkene recht heeft op bijvoorbeeld aftrekposten of een negatief inkomen uit eigen woning. Dit kan vaak pas rechtgezet worden als de verdragsgerechtigde hierom vraagt en in goed overleg met de Belastingdienst, maar altijd pas als er al een jaarafrekening is verzonden.

De Belastingdienst en het CVZ hebben de afspraak gemaakt om betrokkenen te attenderen op hun mogelijk recht op teruggaaf van de inkomensafhankelijke bijdrage voor de Zvw als er sprake is van samenloop van afdracht buitenlandbijdrage CVZ en inkomensafhankelijke bijdrage Zvw aan de Belastingdienst. Dit gebeurt voor de jaren 2006 t/m 2009 door middel van een aantal door het CVZ te versturen mailings. Vanaf 2010 geeft de Belastingdienst de nationaal te veel betaalde bijdrage ambtshalve terug.

De voorgaande beschrijving van de diverse onderdelen van het proces verdragsbijdrage illustreert dat de gekozen bijdragesystematiek onvermijdelijk leidt tot een grote kans op onjuistheden in de uitvoering van de regeling. Het verdient aanbeveling de regelgeving op dit punt aanmerkelijk te vereenvoudigen.

3. Communicatie

Een belangrijk onderdeel van het uitvoeren van iedere regeling is de communicatie. Er wordt daarom veel tijd en energie gestoken in informatieverstopping aan de burger. Het CVZ heeft op de website veel informatie opgenomen over de internationale aspecten van de ziektekostenverzekering en de gevolgen van een verhuizing naar het buitenland. Verder wordt iedere verdragsgerechtigde rechtstreeks door het CVZ geïnformeerd over zaken die hem direct aangaan. Recentelijk heeft het CVZ intern een lezersredactie ingesteld om nieuwe communicatie-uitingen van tevoren op duidelijkheid en leesbaarheid te beoordelen.

Uit signalen van externe partijen (zie hierna) blijkt dat de telefonische bereikbaarheid van het CVZ en het kennisniveau van de medewerkers aan de telefoon aandachtspunten blijven. Ook geven deze partijen aan dat er nog verdere verbeteringen aan te brengen zijn in de communicatie en informatie voorziening door het CVZ. Het CVZ handelt een deel van de telefoongesprekken zelf af; een ander deel wordt afgehandeld door een extern callcenter. Naar de toekomst toe moet het CVZ beslissen of deze situatie gehandhaafd wordt of dat het CVZ zelf alle telefoongesprekken wil afdoen. Overigens kan in dit verband bezien worden in hoeverre de bestaande telefooncentrale moet worden vervangen door apparatuur, die de klanten eerder bij de juiste medewerker terecht laten komen en meer mogelijkheden biedt voor kwaliteitsbewaking.

Soms is echter alleen informatieverstopping niet voldoende en wil de burger zijn onvrede kwijt over de regeling zelf of de wijze waarop een bepaald aspect daarvan door het CVZ is uitgevoerd. Klachten worden geregistreerd door de afdeling Informatie Centrum Burgers (ICB) en behandeld door de afdeling Verzekering Burgers. Ook hier signaleert de Nationale Ombudsman echter aanzienlijke ruimte voor verbetering (zie hierna). Het CVZ en de Nationale Ombudsman hebben overigens op ambtelijk niveau een goed contact opgebouwd dat zich o.a. uit in een periodiek overleg.

Zowel voor het jaar 2010 als voor het jaar 2011 heeft het CVZ ongeveer 450 klachten ontvangen en afgedaan.

Het is belangrijk om extra te investeren in goede contacten met de verdragsgerechtigden. Ook de Nationale Ombudsman wijst op het belang van in gesprek blijven met de betrokkenen over hun ervaringen met de uitvoering van de buitenlandregeling, zodat deze waar mogelijk verbeterd kan worden. Het CVZ streeft er naar om in de loop van 2012 een bijeenkomst te organiseren met vertegenwoordigers van belangenorganisaties van verdragsgerechtigden en met sociaal attachés met het doel in een open dialoog met elkaar van gedachten te wisselen over de uitvoering van de regeling.

2. Lopende verbetertrajecten

In de periode sinds de invoering van de Zvw zijn er reeds een aantal verbeteringen in het uitvoeringsproces doorgevoerd. Opgemerkt wordt dat de regeling echter nog niet optimaal is. In aanvulling op de aanbevelingen in dit verslag wordt in deze paragraaf aandacht besteed aan enkele verbetertrajecten die reeds lopen en de hiervoor beschreven knelpunten in de uitvoering kunnen verminderen dan wel wegnemen.

Taskforce Buitenland Verzekeringskantoor

Om de problemen bij de uitvoering aan te pakken en beheersbaar te maken, is door het CVZ per 1 mei 2012 de Taskforce Buitenland Verzekeringskantoor (TBV) ingesteld. In de TBV zijn alle medewerkers van verschillende bij de regeling betrokken afdelingen bij elkaar geplaatst, onder eenhoofdige leiding.

De TBV heeft de opdracht om:

- Productie te leveren binnen de termijnen die daarvoor in wet- en regelgeving zijn vastgelegd en;
- Alle in- en externe processtappen beheersbaar te maken, door zo nodig tijdelijke en in elk geval ook duurzame oplossingen te creëren voor alle productieproblemen.

De TBV zorgt ervoor dat:

- Bij elke stap die de burger direct en op korte termijn raakt, het belang van die burger zorgvuldig wordt afgewogen;
- Op alle processtappen een realistische tijdslimiet wordt gezet en werkvoorraden binnen die tijdslimiet worden weggewerkt;
- Voor te vermijden uitval in processtappen maatregelen worden genomen om deze uitval uit te sluiten;
- Voor niet te vermijden uitval in processtappen maatregelen worden genomen om de uitval weer aan de productiestroom toe te voegen;
- De burger die telefonisch, per mail of per brief hulp vraagt, goed wordt geholpen, ook als dat contact met een externe partij vereist (aan de burger wordt expliciet gevraagd of hij/zij goed geholpen is);
- Dat de burger geïnformeerd wordt als hij/zij niet conform wet- en regelgeving of op een redelijk niveau van dienstverlening, wordt behandeld

Het management van de TBV zorgt ervoor dat:

- Alle problemen per processtap systematisch in kaart zijn gebracht;
- Bij elk probleem –in overleg met daarvoor aangewezen personen en partijen- oplossingen worden bedacht, beproefd, geïmplementeerd en gedocumenteerd;
- Medewerkers geconsulteerd worden, aangesloten blijven, duidelijke instructies ontvangen en hun regelruimte kennen;
- Er voortdurend gedetailleerd inzicht bestaat in het verloop van de productie (de productiestatus is bekend bij alle medewerkers en de leidinggevenden waaraan verantwoording verschuldigd is)

Eén van de resultaten van de TBV is de gewijzigde werkwijze voor de aanmelding van gepensioneerden sinds begin 2012. Hiermee wordt beoogd te voorkomen dat bij een gepensioneerde met een zogenoemd prevalerend recht (wanneer betrokkene in het woonland zelf al verzekerd is en dan niet verdragsgerechtigd kan zijn) ten onrechte de verdragsbijdrage wordt ingehouden op het pensioen. De nieuwe werkwijze bestaat eruit dat het CVZ na aanmelding eerst een onderzoek instelt naar het bestaan van verdragsrecht of prevalerend recht in het woonland. Pas als vaststaat dat er geen prevalerend recht is, vindt aanmelding plaats via het formulier 121 en wordt gestart met het inhouden van de verdragsbijdrage. Als betrokkene geen medewerking verleent aan het onderzoek en niet kan worden vastgesteld of er prevalerend recht is, zal het CVZ wel overgaan tot ambtshalve aanmelding en inhouding.

Optimalisatie broninhouding

In 2008 zijn zowel in de uitwisseling met broninhouders zelf als in het CVZ-bijdrageproces verbeteringen doorgevoerd, die de kwaliteit van de uitwisseling duidelijk hebben doen toenemen. Ondanks deze deelverbeteringen blijft de gebrekkige ICT-ondersteuning het CVZ, net als bij de uitvoering van de taak van verbindingsorgaan, het proces verdragsbijdrage het CVZ parten spelen. Het CVZ streeft er echter naar om de broninhouding van de verdragsgerechtigden uit te voeren met een nieuw geautomatiseerd systeem.

Verdragsbijdrage gezinslid inhouden op inkomen grensarbeider

Zoals hiervoor is opgemerkt, wordt de verdragsbijdrage voor de gezinsleden van grensarbeiders, door middel van facturatie in rekening wordt gebracht. Omdat facturatie echter niet tot het gewenste (innings)resultaat leidt is de wet op dit punt aangepast. De wet biedt na inwerkingtreding van het wetsvoorstel AWBZ-buitenland – dat op 31 januari 2012 is aangenomen door de Eerste Kamer – de mogelijkheid om de bijdrage voor de gezinsleden aan de bron in te houden op het inkomen van de grensarbeider.

Eenzijds is dit een lastenverlichting voor de burger, die niet langer uit eigen beweging de verdragsbijdrage hoeft te betalen. Anderzijds wordt de uitvoering voor het CVZ hiermee verder vereenvoudigd.

Vereenvoudiging broninhouding

Het CVZ heeft de ambitie om de broninhouding van de verdragsgerechtigden anders in te richten. De gewenste werkwijze is dat het CVZ het verschuldigde (jaar-)bijdragebedrag per klant berekent aan de hand van inkomensgegevens in UWV-polisadministratie. Vervolgens bepaalt het CVZ welke broninhouder de verdragsbijdrage integraal moet inhouden en informeert de bronhouder hierover. De broninhouder zal dan in de regel een van de grote pensioenfondsen zijn.

In plaats van de huidige, foutgevoelige, uitvoering waarbij het CVZ aan alle pensioenfondsen doorgeeft welke componenten (percentages en nominale component vermenigvuldigd met de woonlandfactor) van de verdragsbijdrage moeten worden ingehouden, wordt hiermee overgeschakeld naar een systeem waarbij de volledige berekening vooraf wordt gedaan door het CVZ en de broninhouders vervolgens slechts een nominaal bedrag moeten inhouden.

Het gaat hier om een ingrijpende exercitie. Gezien het vereiste onderhoud dat nog bij andere regelingen moet worden uitgevoerd, is de vereenvoudiging van de broninhouding niet op korte termijn realiseerbaar.

Samenloop inhouding verdragsbijdrage en inkomensafhankelijke bijdrage Zvw

Wanneer mensen emigreren vanuit Nederland naar een andere EU-lidstaat, wordt soms ten onrechte nog inkomensafhankelijke Zvw-bijdrage afgedragen aan de Belastingdienst. Het CVZ houdt dan inmiddels al – terecht – een verdragsbijdrage in voor het recht op zorg in het nieuwe woonland dat betrokkenen hebben. Het CVZ en de Belastingdienst hebben de volgende afspraken gemaakt om te zorgen dat deze mensen zo snel mogelijk de inkomensafhankelijke Zvw-bijdrage terugkrijgen die onterecht is ingehouden:

- gevallen vanaf 2010 krijgen het geld automatisch terug van de Belastingdienst. Zij hoeven hier niets voor te doen.
- voor de jaren 2006-2009 is dit niet mogelijk. Alle potentiële gevallen worden door het CVZ geïnformeerd waarbij zij worden gewezen op mogelijke dubbele inhouding en dat zij teruggaaf bij de Belastingdienst kunnen vragen.

Uiteraard is het doel van beide organisaties om samenloop zoveel mogelijk te voorkomen.

3. Ervaringen van externe partijen

In het kader van deze evaluatie is met een aantal partijen gesproken die regelmatig in contact komen met verdragsgerechtigden.

De Nationale Ombudsman

Op basis van klachten die hij ontvangt, heeft de Nationale Ombudsman een goed beeld van de kwetsbare plekken in de uitvoering van de buitenlandtaak. Een aantal belangrijke verbeterpunten wordt gesignaleerd.

Allereerst wijst de Nationale Ombudsman op de trage productie en toezending van de voorlopige jaarafrekeningen. De termijn die staat opgenomen in de Regeling zorgverzekering wordt niet gehaald maar hierop staat geen sanctie. Inmiddels heeft het CVZ de mogelijkheid om teveel betaalde bijdrage direct terug te betalen en een vordering pas in rekening te brengen bij de definitieve jaarafrekening.

Het probleem van trage productie en toezending speelt tevens bij de definitieve jaarafrekeningen. In hoeverre daar sprake is van overschrijding van de wettelijke termijn moet van geval tot geval worden beoordeeld aangezien de definitieve jaarafrekening zes maanden na het onherroepelijk

worden van de Aanslag Inkomstenbelasting en de Ninbi-verklaring moet worden vastgesteld. Hier is het CVZ afhankelijk van de Belastingdienst.

Verder doet de Nationale Ombudsman de suggestie om de werkwijze rondom het Ninbi aanzienlijk te vereenvoudigen omdat de huidige werkwijze leidt tot veel administratieve lasten.

Een vierde punt waar de Nationale Ombudsman aandacht voor vraagt is de informatievoorziening en dienstverlening. Die is een punt waar het CVZ in zijn optiek structureel tekortschiet: nog altijd geen goede telefonische bereikbaarheid, trage afhandeling van brieven en klachten en algemene informatievoorziening via mailings wordt steeds beperkter. In dit verband verdient het aanbeveling om, zoals de Nationale Ombudsman suggereert, te leren van de *best practices* van andere uitvoeringsorganisaties.

Een laatste punt dat hier nog genoemd wordt zijn de klachten die de Nationale Ombudsman ontvangt over een veel te hoge of lage broninhouding, met als gevolg een forse naheffing van of vordering op het CVZ.

Bureau mevrouw Oomen-Ruijten (EP), ACV Dienst grensarbeiders en IVR Scheldemond

Er is tevens gesproken met een aantal organisaties die met name actief zijn op het terrein van grensarbeid. Medewerkers van het Bureau van Europarlementariër mevrouw Oomen-Ruijten, de Interregionale Vakbondsraad Schelde-Kempen en de ACV Scheldemond hebben vanuit hun respectieve functies, maar ook vanuit het Eures-netwerk (een Europees netwerk gespecialiseerd in informatie, advies en begeleiding op de Europese arbeidsmarkt) ruime ervaring met de uitwerking van de buitenlandregeling in de praktijk.

Allereerst constateren zij, net als de Nationale Ombudsman, knelpunten bij de jaarafrekeningen. De jaarafrekeningen zijn volgens hen niet eenvoudig te begrijpen (niet klantvriendelijk), de toelichting is voor burgers te ingewikkeld en er worden fouten gemaakt door broninhouders, bijvoorbeeld het niet inhouden van de bijdrage. Zij zien hier een grotere rol voor het CVZ om vast te stellen waarom broninhouders fouten maken. Nu wordt de burger, die uitgaat van een correcte broninhouding, in sommige gevallen geconfronteerd met een forse naheffing.

Zij stellen voor om een jaarafrekening standaard te doen vergezelen van een formulier om gespreide betaling aan te vragen. Verder doen zij de suggestie om, naar analogie van de Belastingdienst, een rekentool op de website van CVZ te plaatsen waar betrokkenen door invoering van enkele gegevens (inkomen, woonland) kunnen uitrekenen hoe hoog de verschuldigde bijdrage voor het betreffende jaar bij benadering zal zijn. Een dergelijke rekentool kan vervelende verrassingen bij betrokkenen voorkomen.

Verder signaleren zij de eerder genoemde situatie die kan ontstaan wanneer iemand in de loop van een jaar verdragsgerechtigd wordt, bijvoorbeeld door een verhuizing naar het buitenland. In sommige gevallen wordt dan nog inkomensafhankelijke Zwv-bijdrage aan de Belastingdienst afgedragen terwijl CVZ de inhouding van de verdragsbijdrage start. Het CVZ en de Belastingdienst hebben inmiddels goede afspraken gemaakt over hoe om te gaan met deze situatie van dubbele betaling.

Tot slot vragen ook deze instanties ook aandacht voor de telefonische dienstverlening van het CVZ en de lange behandeltermijn van bezwaren.

Sociaal attachés

In diverse landen zijn er sociaal attachés aan de Nederlandse ambassade ter plaatse verbonden. Zij zijn vaak eerste aanspreekpunt voor verdragsgerechtigden wanneer betrokkenen vragen hebben over de verdragsregeling.

De sociaal attaché in Spanje merkt op dat de populatie verdragsgerechtigden in Spanje deels bestaat uit Nederlandse gepensioneerden die zich aan de costa's hebben gevestigd en deels uit teruggekeerde Spaanse gastarbeiders die in de jaren '60 en '70 een aantal jaren in Nederland

hebben gewerkt. Deze laatste groep begrijpt vaak geen Nederlands (meer) of is teveel op leeftijd om nog zelf hun zaken met Nederland af te handelen. De helft van de klantcontacten van het Bureau Social Zaken Madrid ziet op de buitenlandregeling en beslaat circa tweederde van de tijd. Het gaat dan om vragen over prevalerend recht (wanneer betrokkene op grond van de Verordening niet ten laste van Nederland komt maar van een ander land), het NiNbi-inkomen, aanvraag zorgtoeslag, verkrijgen van de EHIC en het recht op zorg in Nederland.

Op het terrein van voorlichting en communicatie ziet de sociaal attaché ruimte voor verbetering. De informatie is te ingewikkeld en niet in het Spaans. Hier is, net als bij de bereikbaarheid van het callcenter, een slag te maken in de klantgerichtheid. Het CVZ merkt op dat de standaardbrieven, zoals die met betrekking tot de aanmelding, alsmede de jaaropgaven zijn gesteld in het Duits, Engels, Frans, Portugees, Italiaans, Spaans en Turks. Vanuit kosten oogpunt is vertaling van alle (individuele) brieven in de verschillende talen in 2010 gestaakt. Verder bestaat er behoefte aan meer voorlichtingsbijeenkomsten ter plekke.

De samenwerking met het CVZ en het Ministerie van VWS verloopt goed, al zou regelmatig overleg tussen de sociaal attaché en het Ministerie van VWS om bijgepraat te worden over bijvoorbeeld beleidsvoornemens toegevoegde waarde hebben.

Ten slotte merkt zij nog op dat de meeste verdragsgerechtigden op zichzelf geen probleem hebben met de inhouding van de verdragsbijdrage op hun inkomen, maar klagen over de gevolgen van foutieve inhoudingen en het gebruik van verkeerde gegevens hetgeen kan leiden tot forse naheffingen. De sociaal attaché pleit dan voor vereenvoudiging van de wet- en regelgeving omdat de huidige situatie, met zijn grote ketenafhankelijkheid en foutgevoeligheid, niet uitvoerbaar is. Verder stelt deze dat één jaarafrekening voldoende is en dat opvragen van het NiNbi-inkomen geen toegevoegde waarde heeft.

De sociaal attaché in Marokko bevestigt dat de huidige regeling ingewikkeld is en daardoor moeilijk uit te leggen. Ook vindt hij de correspondentie van het CVZ met verdragsgerechtigden regelmatig formeel en niet klantvriendelijk.

Verder wijst de sociaal attaché erop dat de formele codificatie van de wijzigingen in het bilaterale verdrag tussen Nederland en Marokko als gevolg van de inwerkingtreding van de Zvw nog altijd moet plaatsvinden. Hiervoor is echter de medewerking van de Marokkaanse autoriteiten nodig.

4. Bevindingen met betrekking tot de taak van bevoegd orgaan

Met betrekking tot de taak van bevoegd orgaan kan het volgende worden opgemerkt:

1. Hoewel de uitvoering sterk verbeterd is sinds de situatie van net na de invoering van de Zvw, leidt deze nog steeds tot veel problemen.
2. De huidige inrichting van het proces van de broninhouding is foutgevoelig en kenmerkt zich door een grote ketenafhankelijkheid.
3. De ICT-ondersteuning is niet voldoende voor een goede uitvoering van de taak (de basis van de applicatie dateert nog van voor de Zvw; er zijn allerlei onderdelen aan "geplakt" om de Zvw-taken uit te voeren. Dit leidt niet tot een optimaal functionerende applicatie en doet een onevenredig groot beroep op de beschikbare middelen voor systeemonderhoud).
4. Fouten in de keten kunnen leiden tot forse naheffingen voor de verdragsgerechtigde.
5. De verwerking van NiNbi-gegevens leidt zowel bij de verdragsgerechtigden als bij het CVZ tot problemen.
6. Het toepassen van heffingskortingen, waartoe de Regeling zorgverzekering het CVZ dwingt, compliceert de uitvoering.
7. Het is de vraag wat de toegevoegde waarde is van een voorlopige jaarafrekening. In de huidige constructie leidt dit tot extra werk voor het CVZ. De hieruit voortvloeiende bezwaren en beroepen zouden immers net zo goed behandeld kunnen worden naar aanleiding van de definitieve jaarafrekening, waarbij het CVZ over meer definitieve gegevens beschikt.
8. Er zijn reeds een aantal verbetertrajecten gestart die de bestaande problemen (deels) zullen oplossen. Met name de vereenvoudiging van de broninhouding verkleint de ketenafhankelijkheid en de kans op fouten, waar de burger last van heeft.
9. Uit de reacties van externe partijen blijkt dat de communicatie en informatievoorziening te wensen overlaat. De door externe partijen geuite wens van meer klantgerichtheid is terecht, hoewel het vertalen van correspondentie in de talen van alle woonlanden te ver gaat.

Conclusie

De uitvoering van de taak van bevoegd orgaan is een onderdeel dat de burger direct raakt. Hier wordt het verdragsrecht in de praktijk gebracht: het CVZ administreert de betrokkenen, houdt de verdragsbijdrage in op het inkomen en verrekent het verschil tussen verschuldigde en geïnde bijdrage bij de jaarafrekeningen.

Ondanks verbeteringen in de afgelopen jaren is gebleken dat de uitvoering van deze taak nog niet naar behoren verloopt. Enerzijds heeft dit te maken met de inrichting van de processen. De huidige constructie kenmerkt zich door een grote mate van ketenafhankelijkheid. Ook de processen, die onvoldoende worden ondersteund door goede ICT zijn zeer foutgevoelig.

Anderzijds moet geconstateerd worden dat de huidige regelgeving het CVZ in een positie brengt waarin zij haar rol als uitvoeringsorgaan moeilijk kan waarmaken. Het verdient aanbeveling deze regelgeving aan te passen, met name op de punten waar het CVZ in de rol van "pseudo-Belastingdienst" wordt gedwongen, zoals het werken met het NiNbi-inkomen en het toepassen van heffingskortingen. Ook dient overwogen te worden de voorlopige jaarafrekening af te schaffen.

Op het punt van de communicatie en klantgerichtheid is nog een slag te maken. De correspondentie met verdragsgerechtigden wordt als te ingewikkeld en formeel ervaren. De vertaling van correspondentie Een lezerspanel kan hier wellicht uitkomst bieden. Verder kan een rekentool op de website van het CVZ de (potentiële) verdragsgerechtigde een beter beeld geven van de hoogte van de verdragsbijdrage.

Een laatste punt met betrekking tot de communicatie betreft de telefonische bereikbaarheid. Dit blijft een aandachtspunt.

Hoofdstuk 4 Bezwaar en beroep

In het kader van zijn taak als bevoegd orgaan voor de administratie van en bijdrage-inning bij verdragsgerechtigden neemt het CVZ jaarlijks een groot aantal beslissingen. Het gaat dan met name om beslissingen tot, vaststelling van het verdragsrecht, inhouding van de verdragsbijdrage, voorlopige jaarafrekeningen en definitieve jaarafrekeningen. Tegen deze beslissing kunnen belanghebbenden bezwaar instellen bij het CVZ en vervolgens beroep bij de rechtbank en hoger beroep bij de Centrale Raad van Beroep.

Bezwaarzaken worden afgehandeld door de afdeling Verzekering Burgers, die ook de voorliggende (primaire) beslissingen neemt. Beroepszaken worden gevoerd door de afdeling Juridische Zaken.

1. Werkprocessen

A. Bezwaar

<i>Toepasselijke wet- en regelgeving</i>	Algemene wet bestuursrecht, artikel 69 Zvw.
<i>Behandelingstijden</i>	Artikel 69, vijfde lid Zvw jo artikel 7:10 Awb: beslissing binnen 13 weken nadat de termijn voor indiening bezwaar (6 weken) is verlopen.
<i>Betrokken actoren</i>	Extern: belanghebbenden Intern: Verzekering Burgers
Beschrijving van het werkproces	Het werkproces is vastgelegd in het Procesmodel VB buitenlandprocessen.

Een belanghebbende kan binnen 6 weken bezwaar maken tegen een beslissing van het CVZ. Wanneer bezwaar wordt gemaakt wordt de reguliere Awb-procedure gevolgd, met dien verstande dat het CVZ van het horen van de belanghebbende kan afzien tenzij deze heeft aangegeven wel gehoord te willen worden (artikel 69, vijfde lid, Zvw).

Het CVZ moet op grond van artikel 69 Zvw binnen 13 weken na het verlopen van de bezwaartermijn een beslissing nemen.

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de aantallen bezwaren die het CVZ heeft ontvangen in de jaren 2009, 2010 en 2011.

	2009	2010	2011
Aantal bezwaren	2.576	12.062	8.328

Verreweg de meeste bezwaren richten zich tegen de voorlopige en definitieve jaarafrekeningen. De overige bezwaren richten zich facturen, de aanmelding als verdragsgerechtigde en de inhouding van de verdragsbijdrage.

In onderstaande tabel presenteert de afloop van de afgehandelde bezwaren in 2011.

<i>Aard afloop</i>	<i>aantal</i>	<i>Percentage</i>
Ongegrond	3.945	47%
Niet ontvankelijk	969	12%
Ingetrokken	317	4%
Geground	1.585	19%
Overig	445	5%
Gedeeltelijk gegrond	1.067	13%
Totaal	8.328	100%

Opgemerkt wordt dat een deel van de bezwaren tegen de jaarafrekeningen niet terug te voeren is op het functioneren van het CVZ. Een voorbeeld kan dat illustreren. Wanneer het CVZ voor een verdragsgerechtigde een inkomen doorgegeven krijgt dat niet later niet blijkt te kloppen, dan zal iedere beslissing die het CVZ heeft genomen op basis van dat inkomensgegeven fout zijn. Ook kunnen definitieve jaarafrekeningen niet opgemaakt worden zonder dat het inkomen bekend is. Vanwege deze ketenafhankelijkheid is het van belang dat het CVZ goede afspraken maakt met de ketenpartners (broninhouders, Belastingdienst).

In 2010 heeft het CVZ een aanvang gemaakt met de verzending van de definitieve jaarafrekening voor de jaren 2006 en 2007. Dit heeft tot een grote toename van het aantal bezwaren geleid. Burgers hebben in het jaar 2011 minder bezwaar aangetekend tegen de beslissingen van het CVZ. Omdat de maandelijkse inhouding van de bijdrage steeds beter verloopt, ontvangen burgers minder hoge naheffingen. Ook is de kwaliteit van de aangeleverde gegevens op basis waarvan het CVZ de jaarafrekening moet opstellen verbeterd.

De buitenlandapplicatie BTL is niet geschikt om het proces van bezwaar en beroep te faciliteren. In de applicatie kan alleen worden aangegeven dat het betreffende dossier de status van bezwaar of beroep heeft. De buitenlandapplicatie is niet geschikt voor het geautomatiseerd verkrijgen van managementinformatie over bijvoorbeeld het aantal bezwaar / beroepszaken, de status en de behandeltijd per medewerker. Daardoor wordt de sturing op dit proces belemmerd.

Het CVZ doet voor de afhandeling van de bezwaarschriften een groot beroep op externe juridische inhuur. Dit heeft voordelen maar ook nadelen. Het verloop van de externe inhuur is een stuk hoger waardoor specifieke kennis voor het CVZ verloren gaat, dit heeft consequenties voor de kwaliteit.

B. Beroep

<i>Toepasselijke wet- en regelgeving</i>	Algemene wet bestuursrecht
<i>Betrokken actoren</i>	Extern: belanghebbenden Intern: Juridische Zaken
<i>Beschrijving van het werkproces</i>	Het werkproces is vastgelegd in een workflowschema.

In onderstaande tabel wordt de afloop van de afgehandelde beroepszaken in jaren 2009-2011 gepresenteerd.

	2009	2010	2011
Aantal beroepszaken	135	593	667

Aard afloop	aantal	Percentage
Ongegrond	355	45%
Rechter onbevoegd	7	1%
Niet ontvankelijk	90	11%
Ingetrokken	286	36%
Gegrond	64	7%
Overig	1	0%
Totaal	803	100%

2. Bevindingen met betrekking tot de werkprocessen

1. De werkprocessen zijn logisch ingericht en er wordt volgens deze processen gewerkt.
2. In 2010 is er een aantal verbeteringen doorgevoerd in de werkwijze. Dit heeft ertoe geleid dat er op dit moment geen bezwaren zijn die niet binnen de in de wet gestelde termijn worden afgehandeld.
3. Er worden relatief veel externe medewerkers ingehuurd voor de afhandeling van bezwaren. Hoewel dit vanwege de piekbelasting (na verzending van een batch jaarafrekeningen komen binnen zes weken de bezwaren binnen) niet onlogisch is, moet ervoor gewaakt worden dat er niet teveel kennis verloren gaat als gevolg van personele wisselingen.
4. Verder geldt ook hier dat de gebruikte ICT niet optimaal is voor de uit te voeren taak. Zo kan in het huidige systeem niet gemakkelijk achterhaald worden in welke fase de bezwaarafhandeling zich bevindt. Het verdient aanbeveling om bij bezwaar en beroep gebruik te maken van het programma Ultimus, dat het CVZ reeds gebruikt in het kader van de uitvoering van de regelingen voor wanbetalers en onverzekerden.
5. Een laatste punt betreft trends in de procedures. Zo kan uit de procedures gedestilleerd worden waar de uitvoering de burgers het meeste raakt en of de processen op dit punt aangepast dienen te worden.

3. Bezwaren en beroepen sinds de invoering van de Zorgverzekeringswet

De bezwaren die sinds de invoering van de Zvw bij het CVZ zijn ingediend zijn *grosso modo* in te delen in twee categorieën: principiële bezwaren tegen de toepasselijkheid van de Verordening en bezwaren tegen de wijze waarop de buitenlandregeling door het CVZ wordt uitgevoerd. Dit is overigens geen zwart-wit onderscheid; personen met principiële bezwaren hebben in veel gevallen ook bezwaar gemaakt tegen iedere uitvoerende beschikking die zij van het CVZ ontvingen. Een treffend voorbeeld daarvan zijn de bezwaren die het CVZ ontving nadat het alle verdragsgerechtigden uit eigener beweging een EHIC had toegestuurd waarmee betrokkenen hun recht op zorg bij een tijdelijk verblijf buiten hun woonland konden aantonen. De bezwaren tegen de wijze waarop de regeling wordt uitgevoerd zijn hiervoor reeds behandeld. Hieronder wordt ingegaan op de principiële bezwaren.

Principiële bezwaren

Sinds de invoering van de Zvw op 1 januari 2006 heeft een klein deel van de verdragsgerechtigden principieel bezwaar gemaakt tegen de toepasselijkheid van Verordening. Het ging daarbij om voormalig particulier verzekerde gepensioneerden die als gevolg van de invoering van de Zvw een verdragsrecht op zorg in hun woonland kregen en hiervoor een verdragsbijdrage aan het CVZ moesten betalen. Deze bijdrage werd vervolgens rechtstreeks op hun pensioen werd ingehouden.

Zij vochten de beslissing tot inhouding aan bij de Rechtbank Amsterdam, waar het beroep tegen de beslissingen in 2008 werd verworpen. Tegen deze uitspraken hebben belanghebbenden hoger beroep ingesteld bij de Centrale Raad van Beroep.

De Centrale Raad van Beroep heeft daarop de volgende prejudiciële vragen aan het Europees Hof van Justitie voorgelegd:

1. Is artikel 69 van de Zvw, dat betrokkenen verplicht zich aan te melden bij het CVZ en bij wie ook zonder aanmelding de verdragsbijdrage kan worden ingehouden, in strijd met de Verordening?
2. Is artikel 69 van de Zvw in strijd met het de vrij verkeersbepalingen voor werknemers (artikel 39 EG) en burgers van de Europese Unie (artikel 18 EG)?

In zijn arrest van 14 oktober 2010 oordeelde het Hof - conform de inzet van de Nederlandse regering - dat de ziektekostendekking op grond van de Verordening een verplicht karakter heeft en dat Nederland hiervoor een bijdrage mag inhouden.

Het Hof gaf de Centrale Raad van Beroep nog de onderzoeksopdracht mee om na te gaan of in het buitenland wonende particulier verzekerden bij de invoering van de Zvw ongelijk behandeld waren ten opzichte van in Nederland wonende particulier verzekerden.

De Centrale Raad van Beroep oordeelde op 15 juli 2011, in navolging van het Europees Hof van Justitie, dat de dekking inderdaad verplicht is en dat Nederland hiervoor een bijdrage mag heffen. Op 13 december 2011 oordeelde de Centrale Raad van Beroep ten slotte dat het de overheid niet aan te rekenen is, dat particuliere verzekeraars de polis van sommige in het buitenland wonende klanten hebben beëindigd bij de inwerkingtreding van de Zvw in 2006.

Met de einduitspraak van de Centrale Raad van Beroep komt een einde aan een juridische strijd van zes jaar waarbij betrokkenen principiële bezwaren opwierpen tegen de toepasselijkheid van de Verordening en de wijze waarop de Nederlandse wet- en regelgeving op dit terrein is vormgegeven.

Thans rest nog de afwikkeling van circa 2 000 - principiële - bezwaren die naar aanleiding van de genoemde procedures zijn aangehouden.

Conclusie

De uitvoering van de buitenlandregeling is een omvangrijke taak. Het CVZ heeft 204 000 verdragsgerechtigden in portefeuille, van wie 135 000 personen een verdragsbijdrage verschuldigd zijn. In het kader van de uitvoering neemt het CVZ jaarlijks een groot aantal beslissingen. Een deel daarvan geeft betrokkenen aanleiding tot het maken van bezwaar en – in een deel van de gevallen – vervolgens tot het instellen van beroep.

De afhandeling van bezwaar- en beroepszaken is inherent aan het uitvoeren van de regeling.

De rechterlijke procedures met betrekking tot de principiële bezwaren zijn met de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep van 13 december 2011 na zes jaar inhoudelijk afgerond. Op dit moment worden nog de zaken afgehandeld die zijn aangehouden in afwachting van de einduitspraak van de Centrale Raad van Beroep.

Met betrekking tot de bezwaren die louter zien op de uitvoering geldt dat deze deels zijn terug te voeren op de ketenafhankelijkheid van het CVZ.

Hoewel de uitvoering op het terrein van bezwaar en beroep geen aanleiding geeft tot aanpassing van wet- en regelgeving of werkprocessen zijn er enkele aandachtspunten: de kwetsbaarheid van het gebruik van externe inhuur, de ICT die onvoldoende aansluit en het signaleren van trends in de procedures die kunnen wijzen op knelpunten in de uitvoering.

Hoofdstuk 5 Conclusies

De uitvoering van de buitenlandtaak door het CVZ verloopt op een aantal aspecten niet optimaal. Dit blijkt uit vragen vanuit de nationale en de internationale politiek en klachten die verdragsgerechtigden indienen bij de Nationale Ombudsman, alsmede herhaalde, onvoorziene begrotingsclaims van het CVZ in verband met opkomende knelpunten (oplopende werkvoorraden) in de uitvoering.

Vanuit het CVZ zijn er klachten over de afhankelijkheid van ketenpartners en klachten over structurele onderfinanciering waardoor het CVZ de problemen moeilijk te boven komt.

In het kader van deze evaluatie is aan de hand van een beschrijving van de huidige uitvoeringspraktijk en de praktische gevolgen daarvan zowel de uitvoering als daaraan ten grondslag liggende wet- en regelgeving in ogenschouw genomen.

Eén algemeen aandachtspunt komt bij alle deelprocessen naar voren. De ICT-ondersteuning van de processen is niet op het gewenste niveau. De verschillende systemen sluiten slecht op elkaar aan, wat de foutgevoeligheid verhoogt en tevens leidt tot veel handmatig werk. Hier is nog een grote verbetering te maken met ICT die beter aansluit op de taken van het CVZ.

Verbindingsorgaan

Met betrekking tot de taak van verbindingsorgaan kan worden geconcludeerd dat de werkprocessen bij het CVZ met betrekking tot de huidige gegevensaanlevering door de verschillende buitenlandse verbindingsorganen (een mix van papieren en digitale aanlevering) goed zijn ingericht.

De overstap van belangrijke declaratielanden als België en Duitsland naar digitale aanlevering betekent voor het CVZ een forse tijdsbesparing (en samenhangende personele inzet) op. De introductie van digitale gegevensuitwisseling binnen Europa via het EESSI-systeem per 1 mei 2014 zal vermoedelijk een belangrijke vereenvoudiging in de uitvoering teweeg brengen.

Een verdere vereenvoudiging kan bereikt worden door bilaterale afrekenakkoorden, waarin wordt afgeweken van de afrekeningsystematiek van de Verordening, zoveel mogelijk te beëindigen.

De Duitse en Belgische verbindingsorganen ervaren de samenwerking met het CVZ als goed. Wel valt op dat beide landen aangeven dat de behandeling van betwistingen in verhouding lang duurt.

Bevoegd orgaan

De uitvoering van de taak van bevoegd orgaan is een onderdeel dat de burger direct raakt. Hier wordt het verdragsrecht in de praktijk gebracht: het CVZ administreert de betrokkenen, houdt de verdragsbijdrage in op het inkomen en verrekent het verschil tussen verschuldigde en geïnde bijdrage bij de jaarafrekeningen.

Ondanks verbeteringen in de afgelopen jaren is gebleken dat de uitvoering van deze taak nog niet naar behoren verloopt. Enerzijds heeft dit te maken met de inrichting van de processen maar anderzijds moet ook geconstateerd worden dat de huidige regelgeving het CVZ in een positie brengt waarin zij haar rol als uitvoeringsorgaan moeilijk kan waarmaken. Het verdient aanbeveling deze regelgeving aan te passen, met name op de punten waar het CVZ in de rol van "pseudo-Belastingdienst" wordt gedwongen, zoals het werken met het NiNbi-inkomen en het toepassen van heffingskortingen. Ook dient overwogen te worden de voorlopige jaarafrekening af te schaffen.

Verschiedende externe partijen hebben uitdrukkelijk aandacht gevraagd voor communicatie en informatievoorziening. De correspondentie met verdragsgerechtigden wordt als te ingewikkeld en formeel ervaren. Een lezerspanel en een rekentool waar een belanghebbende de door hem verschuldigde verdragsbijdrage bij benadering kan berekenen kunnen hier verbeteringen zijn.

Een laatste aandachtspunt met betrekking tot de communicatie betreft de telefonische bereikbaarheid.

Bezwaar en beroep

In het kader van de uitvoering neemt het CVZ jaarlijks een groot aantal beslissingen. Een deel daarvan geeft betrokkenen aanleiding tot het maken van bezwaar en – in een deel van de gevallen – vervolgens tot het instellen van beroep. De afhandeling van bezwaar- en beroepszaken is inherent aan het uitvoeren van de regeling.

De rechterlijke procedures met betrekking tot de principiële bezwaren zijn met de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep van 13 december 2011 na zes jaar inhoudelijk afgerond. Op dit moment worden nog de zaken afgehandeld die zijn aangehouden in afwachting van de einduitspraak van de Centrale Raad van Beroep.

Met betrekking tot de bezwaren die louter zien op de uitvoering geldt dat een groot deel daarvan samenhangt met de complexiteit van de huidige uitvoering, met name de ketenafhankelijkheid waarbij fouten in de keten doorwerken in het hele proces.

Hoewel de uitvoering op het terrein van bezwaar en beroep geen aanleiding geeft tot aanpassing van wet- en regelgeving of werkprocessen zijn er ook hier enkele aandachtspunten: de kwetsbaarheid van het gebruik van externe inhuur, de ICT die onvoldoende aansluit en het signaleren van trends in de procedures die kunnen wijzen op knelpunten in de uitvoering.

Bijlage 1

SAMENSTELLING WERKGROEP

Voor het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport:

- Chris de Lange Senior beleidsmedewerker
 Directie Zorgverzekeringen
 Ministerie van VWS

- Leo van der Lubbe Senior beleidsmedewerker
 Directie Zorgverzekeringen
 Ministerie van VWS

Voor het College voor zorgverzekeringen:

- Ingeborg Hensen Afdelingshoofd Verzekering Burgers
 College voor zorgverzekeringen

- Karel van den Broek Afdelingshoofd Verzekering Zakelijk
 College voor zorgverzekeringen

- René van der Wissel Adviseur Internationale Zaken
 College voor zorgverzekeringen

- Karin Siemeling Adviseur Juridische Zaken
 College voor zorgverzekeringen

Bijlage 2

**BRIEVEN AAN NATIONALE OMBUDSMAN EN TWEEDE KAMER:
AANKONDIGING EVALUATIE**



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

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

Ons kenmerk
Z/VV-3035417

Bijlagen
1

Uw brief
-

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

Datum 26 NOV 2010


Betreft Afschrift van brief aan Nationale Ombudsman

Geachte voorzitter,

Op verzoek van de vaste Kamercommissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport
stuur ik u hierbij een afschrift van mijn brief aan de Nationale Ombudsman inzake
het College voor zorgverzekeringen.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
de Minister van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,


mw. drs. E.I. Schippers



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

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

**Directie
Zorgverzekeringen**

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

Inlichtingen bij
mr. P.C. de Lange

T 070 340 7350

Ons kenmerk
Z/VV-3023618

Bijlagen
-

Uw brief
2 juli 2010

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

Datum 23 NOV 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

Pagina 1 van 2



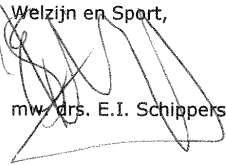
deze materie contact hebben gehad met het CVZ of bijvoorbeeld geconfronteerd zijn met klachten over de buitenlandfunctie van het CVZ. In dat kader zou ik graag ook op uw organisatie een beroep willen doen. Het spreekt voor zich dat ik mijn bevindingen en de beoogde oplossingen met u zal delen.

**Directie
Zorgverzekeringen**

Ons kenmerk
Z/VV-3023618

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

Bijlage 3
ONDERZOEKSPLAN

Onderzoeksplan

Evaluatie uitvoeringsproces buitenlandtaken

Werkgroep

Voor VWS:
Chris de Lange
Leo van der Lubbe

Voor CVZ:
Ingeborg Hensen
Karel van den Broek
René van der Wissel
Karin Siemeling

1. Aanleiding

Er wonen 210 000 personen in het buitenland die op grond van de Europese sociale zekerheidsverordening (de Verordening) of een bilateraal sociaal zekerheidsverdrag recht hebben op zorg in hun woonland ten laste van Nederland. Deze groep valt uiteen in twee categorieën:

A. 75 000 grensarbeiders die in Nederland werken en in het buitenland wonen. Deze personen zijn Zvw-verzekerd op grond van hun werken in Nederland en zijn dus ook ingeschreven bij een Nederlandse zorgverzekeraar, die fungeert als bevoegd orgaan. Voor deze grensarbeiders verzorgt het CVZ in de functie van verbindingsorgaan de afrekening van de in het woonland gemaakte zorgkosten met de Nederlandse zorgverzekeraar.

B. 135 000 personen die niet in Nederland werken en ook niet in Nederland wonen maar toch een recht op zorg hebben ten laste van Nederland op grond van de Verordening of een verdrag. Deze mensen moeten zich melden bij het CVZ (bevoegd orgaan) en zich met een bewijs van rechthebbendheid inschrijven bij een verzekeringsorgaan in hun woonland. Het CVZ betaalt de zorgkosten aan het verzekeringsorgaan van het woonland (in de dubbelfunctie van bevoegd orgaan en verbindingsorgaan, € 195 miljoen in 2009) en betrokkenen moeten een verdragsbijdrage betalen aan het CVZ (bevoegd orgaan, € 82 miljoen in 2009).

Ten slotte incasseert het CVZ de zorgkosten die buitenlands verzekerden in Nederland maken bij de buitenlandse verzekeringsinstellingen en zorgt zij als verbindingsorgaan voor de betaling aan de Nederlandse zorgverzekeraars die de zorg hebben georganiseerd (CZ voor buitenlands verzekerden die hier wonen en Agis voor buitenlands verzekerden die hier tijdelijk verblijven).

2. Probleemstelling

De buitenlandtaak verloopt op een aantal aspecten niet optimaal. Dit blijkt uit vragen vanuit de nationale en de internationale politiek en klachten die verdragsgerechtigden indienen bij de Nationale Ombudsman, alsmede herhaalde, onvoorziene begrotingsclaims van het CVZ in verband met opkomende knelpunten (oplopende werkvoorraden) in de uitvoering. Vanuit het CVZ zijn er klachten over de medewerking van ketenpartners en klachten over structurele onderfinanciering waardoor het CVZ de problemen moeilijk te boven komt.

Daarom is besloten dat VWS en CVZ gezamenlijk het proces van de buitenlandtaak breed gaan evalueren. Daarbij zal zowel de uitvoeringspraktijk als de wet- en regelgeving die eraan ten grondslag ligt in ogenschouw worden genomen. Oogmerk van de evaluatie is het verbeteren van de uitvoering van de buitenlandregeling waardoor de betrokken doelgroepen (cliënten, verzekeraars, ketenpartners) beter worden bediend.

Dit onderzoeksplan beschrijft de wijze waarop deze evaluatie zal plaatsvinden.

3. Doelstelling van de evaluatie

Deze gezamenlijke evaluatie van de buitenlandtaak heeft tot doel de buitenlandregeling breed (in alle aspecten van de uitvoering en ook wet- en regelgeving) te evalueren om verbeteringen op het spoor te komen (in wet- en regelgeving en in de keten).

4. Onderzoeksplan

Het onderzoeksplan kent de volgende stappen:

- interne analyse (in kaart brengen van de huidige CVZ-processen)
- externe analyse (ketenanalyse)
- analyse van bevindingen (met medeneming van voorstellen van de procesoptimalisatie zoals deze door het CVZ zijn uitgewerkt)
- opstellen en uitbrengen van Verslag van bevindingen

4.1 Interne analyse

In het kader van deze evaluatie zal vanuit de bestaande wet- en regelgeving gekeken worden naar de verschillende (deel)processen: de wijze waarop de taken met betrekking tot de doelgroepen worden uitgevoerd door het CVZ.

Per (deel)proces wordt het volgende in kaart gebracht:

- De procesinrichting (inclusief de afhankelijkheden van andere processen en organisatorische verbanden);
- De bij het (deel)proces behorende werkvolumes, uitval en werkelijke doorlooptijden (wacht- en behandeltijden);
- De huidige gesignaleerde en geïnventariseerde knelpunten.

Per proces wordt vastgesteld wat de huidige beschikbare personeelsbezetting is alsmede de financiële middelen die worden ingezet.

De informatieverzameling voor deze evaluatie zal plaatsvinden op basis van documentanalyse (met name vanuit de procesbeschrijvingen), interviews met medewerkers van VWS en CVZ en waarnemingen bij het CVZ.

De volgende processen worden onderscheiden:

Hoofdproces	Deelproces
<i>Afd. Verzekering Zakelijk</i>	
Declareren	<ul style="list-style-type: none">- Werkelijke uitgaven / vorderingen van Nederland op het buitenland- Vaste bedragen / vorderingen van Nederland op het buitenland- Werkelijke uitgaven / vorderingen van het buitenland op Nederland- Vaste bedragen / vorderingen van het buitenland op Nederland- Arbeidsongevallen- Tarifiering
<i>Afd. Verzekering Burgers</i>	
Algemeen	<ul style="list-style-type: none">- Verwerken inkomende stukken- Verwerken uitgaande stukken
Administratie / registratie	<ul style="list-style-type: none">- Polisadministratie
Klantcontacten	<ul style="list-style-type: none">- Behandelen vragen- Klachten/Bezwaar/Beroep (<i>met Afd. Juridische Zaken</i>)
Financieel traject	<ul style="list-style-type: none">- Factureren & innen (incl. broninhouding)- Jaarafrekening

De werkgroepleden van VWS zullen werkbezoeken afleggen om op de werkvloer inzicht te krijgen in de werkprocessen. Tijdens deze werkbezoeken zullen telkens eerst één of meerdere deelprocessen worden besproken aan de hand van de procesbeschrijvingen van CVZ. Vervolgens zal de uitvoering van de deelprocessen in de praktijk worden bekeken. Aan de hand hiervan ontstaat een compleet beeld van de deelprocessen en de sterke en zwakke punten van de feitelijke

uitvoering van de buitenlandregeling als geheel. In het bijzonder wordt aandacht besteed aan vermijdbare en onvermijdbare uitval.

4.2. Externe analyse

Met de interne analyse ontstaat een goed beeld van de dagelijkse werking van de uitvoering van de buitenlandtaak. Om dit beeld te completeren dient ook aandacht te worden besteed aan de wijze waarop deze uitvoering uitpakt voor de betrokken verdragsgerechtigden en voor ketenpartners in de uitvoering.

Daartoe zullen diverse gesprekken plaatsvinden met externe partijen.

De volgende externe partijen worden benaderd.

- ketenpartners nationaal (UWV, SVB, Belastingdienst);
- ketenpartners internationaal (Deutsche Verbindungsstelle, RIZIV);
- Zorgverzekeraars AGIS en CZ die fungeren als orgaan van tijdelijk verblijf respectievelijk orgaan van de woonplaats;
- Sociaal attachés in landen met relatief veel verdragsgerechtigden en
- belangenbehartigers (Nationale Ombudsman, Ria Oomen (EP)).

De interviews worden afgenomen door een gezamenlijke afvaardiging van VWS en CVZ aan de hand van een door de werkgroep opgestelde (semigestructureerde) vragenlijst.

Uit deze externe analyse kunnen kansen en bedreigingen voor de buitenlandtaak gedestilleerd worden.

4.3 Analyse van bevindingen

Naar aanleiding van de interne & externe analyse zal op het niveau van de deelprocessen door de werkgroep in kaart worden gebracht waar de uitvoering soepel verloopt en waar verbeteringen mogelijk zijn. Daarbij wordt zowel gekeken naar werkprocessen als mogelijke vereenvoudigingen van regelgeving. Daarnaast besteedt de werkgroep in haar analyse van bevindingen aandacht aan de vraag of de huidige personele en financiële middelen toereikend zijn alsmede de personele en financiële consequenties van het doorvoeren van de gewenste verbeteringen. De analyse mondt uit in een Verslag van bevindingen van de werkgroep.

4.4. Opstellen Verslag van bevindingen

De werkgroep stelt naar aanleiding van het bovenstaande een concept-verslag van bevindingen op. Het doel van dit verslag is om de bevindingen die tijdens de evaluatie van de buitenlandtaak zijn gedaan vast te leggen en aanbevelingen te doen voor verdere verbetering van de buitenlandtaak.

Dit concept-verslag van bevindingen wordt besproken door de directeur Zorgverzekeringen van VWS (Gelle Klein Ikkink) met de portefeuillehouder sector Verzekering van het CVZ (Marian Grobbink). Vervolgens wordt het concept-verslag definitief vastgesteld en aangeboden aan de Directeur-Generaal Langdurige Zorg van VWS (opdrachtgever) en de Raad van Bestuur van het CVZ. De Raad van Bestuur van CVZ wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk haar zienswijze naar voren te brengen waarna het verslag tussen Directeur-Generaal Langdurige Zorg en de Raad van Bestuur van het CVZ wordt besproken.

Vervolgens worden de vervolgstappen en de wijze van informeren van het parlement bekeken.

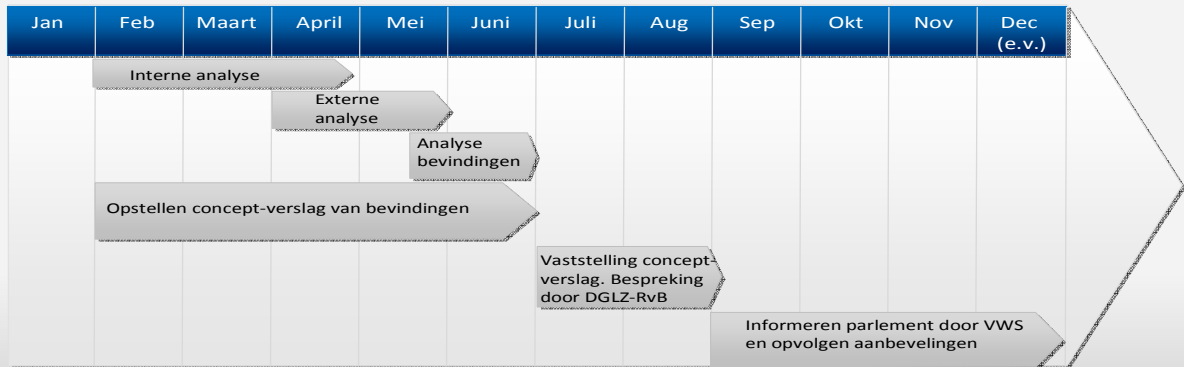
5. Samenstelling werkgroep

<i>Naam</i>	<i>Rol</i>	<i>Reguliere functie</i>	<i>Taken</i>
Chris de Lange	Voorzitter	Senior beleidsmedewerker, directie Zorgverzekeringen, VWS	<ul style="list-style-type: none">• Voorzitten werkgroep• Bewaken voortgang/proces• Stelt mede het onderzoeksplan op• Voert mede interne en externe analyse uit

			<ul style="list-style-type: none"> • Schrijft verslag van bevindingen • Analyseert mede bevindingen • Accordeert mede verslag van bevindingen
Leo van der Lubbe	Secretaris	Senior beleidsmedewerker, directie Zorgverzekeringen, VWS	<ul style="list-style-type: none"> • Secretariaat werkgroep • Stelt mede het onderzoeksplan op • Voert mede interne en externe analyse uit op terrein van verbindingsorgaan • Schrijft verslag van bevindingen • Analyseert mede bevindingen op terrein van verbindingsorgaan • Accordeert mede verslag van bevindingen
Ingeborg Hensen	Lid	Afdelingshoofd Verzekering Burgers, CVZ	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt mede het onderzoeksplan op • Voert mede interne en externe analyse uit op terrein van bevoegd orgaan • Analyseert mede bevindingen op terrein van bevoegd orgaan • Accordeert mede verslag van bevindingen
Karel van den Broek	Lid	Afdelingshoofd Verzekering Zakelijk, CVZ	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt mede het onderzoeksplan op • Voert mede interne en externe analyse uit op terrein van verbindingsorgaan • Analyseert mede bevindingen op terrein van verbindingsorgaan • Accordeert mede verslag van bevindingen
René van der Wissel	Lid	Adviseur Internationale Zaken, CVZ	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt mede het onderzoeksplan op • Voert mede interne en externe analyse uit • Analyseert mede bevindingen • Accordeert mede verslag van bevindingen
Karin Siemeling	Lid	Adviseur Juridische Zaken, CVZ	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt mede het onderzoeksplan op • Voert mede interne en externe analyse uit • Analyseert mede bevindingen • Accordeert mede verslag van bevindingen

6. Tijdpad

PLANNING Evaluatie Buitenlandtaak (2011)



Bijlage 4

LIJST VAN GEINTERVIEWDEN

In het kader van deze evaluatie is gesproken / gecorrespondeerd met de volgende personen en instanties:

- Bureau Nationale Ombudsman
 - Mw. Mr. A. Stehouwer (Substituut-ombudsman)
 - Dhr. W.C.P. van den Berg (onderzoeker)
 - Dhr. T. Vet (onderzoeker)

- Bureau Mevr. Oomen-Ruiter (Europees Parlement)
 - Dhr. G. Essers (medewerker)

- ACV Scheldemond
 - Dhr. J. Poukens
 - Dhr. F. Heylen

- Sociaal attachés
 - Mevr. J. Maas (Spanje)
 - Dhr. G. Dijkhuis (Marokko)

- Deutsche Verbindungsstelle Krankenversicherung Ausland (DVKA)
 - Dhr. T. Kreuzer
 - Mevr. Huckschlag-Bien

- Het *Belgische Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)*
 - Mevr. L. de Clerq
 - Dhr. C. Segaert