

Functieprofiel

Ombudsman Zorgverzekeringen SKGZ

Vanwege het vertrek van de huidige Ombudsman is Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) op zoek naar een nieuwe Ombudsman Zorgverzekeringen.

SKGZ is er voor consumenten en zorgverzekeraars. Soms hebben consument en zorgverzekeraar een verschil van mening. Komen zij er onderling niet uit, dan kan SKGZ hen op weg helpen door middel van bemiddeling (via de Ombudsman) en geschilbeslechting (via de Geschillencommissie). Daarnaast geeft SKGZ als expertisecentrum voorlichting en signaleert SKGZ waar knelpunten zitten in (de uitvoering van) het zorgverzekeringssysteem en helpt betrokken partijen bij het oplossen hiervan. Alle zorgverzekeraars zijn bij SKGZ aangesloten.

Ombudsman Zorgverzekeringen is een interessante, maatschappelijk relevante (neven) functie met externe exposure. We zoeken een ervaren, communicatieve en strategisch denkende jurist en mediator. Iemand van statuur die effectief kan opereren in een complex stakeholdersveld.

SKGZ

SKGZ is een van de vijf erkende Alternative Dispute Resolution (ADR) instanties in Nederland en is door de ministers van VWS en Financiën aangewezen als officiële geschilleninstantie voor de ziektekostenverzekeringen. Zij heeft daarmee een stevige inbedding in het Nederlandse rechtssysteem en de zorg(verzekerings)wereld. Deze vindt zijn basis in de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Implementatiewet buitengerechtelijke geschilbeslechting.

De SKGZ kent vier pijlers:

- Bemiddelen (via de Ombudsman Zorgverzekeringen);
- Geschil beslechten (via de Geschillencommissie Zorgverzekeringen);
- Voorlichten (Expertisecentrum Zorgverzekeringen);
- Signaleren & Adviseren (Expertisecentrum Zorgverzekeringen).

Een driehoofdig bestuur en een directeur vormen de leiding. De Ombudsman Zorgverzekeringen en de Geschillencommissie Zorgverzekeringen hebben een statutair geregelde onafhankelijke positie met betrekking tot de individuele klachtenbehandeling, waarvan de werkwijze verder is uitgewerkt in een reglement. Op het bureau van SKGZ in Zeist werken circa 45 medewerkers. Het jaarlijkse budget van SKGZ bedraagt circa 6,4 miljoen euro. Voor verdere informatie over de organisatie zie www.skgz.nl.

Taak van de Ombudsman

De Ombudsman heeft tot taak te bemiddelen tussen consumenten en zorgverzekeraars en oefent deze taak onpartijdig en naar eigen inzicht uit, zonder last of ruggespraak. De Ombudsman wordt in de uitvoering van deze werkzaamheden ondersteund door de bureau-organisatie van SKGZ.

Jaarlijks ontvangt SKGZ circa 2.000 klachten van consumenten. Ongeveer 1.700 daarvan worden ter bemiddeling voorgelegd aan de Ombudsman. Van alle behandelbare zaken lukt het om 80% via bemiddeling op te lossen. In veel gevallen gaat het om incidentele klachten bijvoorbeeld rondom de premie, vergoeding van medicatie of medisch specialistische zorg. Als vergelijkbare klachten vaker voorkomen, is geen sprake meer van een incident, maar van een knelpunt. Eenvoudige knelpunten laten zich oplossen door met de betrokken zorgverzekeraar in gesprek te gaan. Soms ligt het probleem echter dieper en is een aanpassing nodig van de onderliggende wet- en regelgeving.

Uitgangspunt is dat de Ombudsman als onafhankelijk bemiddelaar optreedt tussen consument en zorgverzekeraar. Om een gelijk speelveld te creëren, kunnen de argumenten van de consument zo nodig worden vertaald naar juridische argumenten om de zorgverzekeraar opnieuw en op een andere wijze naar een beslissing te kijken. Veel oplossingen worden in een schriftelijke procedure bereikt. Lukt het niet de beide partijen te verenigen, dan kan de Ombudsman soms wel op een andere wijze de angel uit het conflict te halen. Een afwijzing door de zorgverzekeraar kan met goede uitleg dan toch acceptabel worden. Zijn er geen juridische argumenten voorhanden, dan kan de Ombudsman in uitzonderlijk schrijnende gevallen besluiten een coulanceverzoek richting de zorgverzekeraar te doen.

De ombudsman

De functie kent in grote lijnen de volgende activiteiten:

1. Bemiddeling van klachten; de Ombudsman draagt de inhoudelijke eindverantwoordelijkheid voor de bemiddeling van door verzekerden ingediende klachten over de zorgverzekeraars. Daarbij wordt de Ombudsman ondersteund door een taakvolwassen team van dossierbehandelaren die namens de Ombudsman de feitelijke behandeling doen;
2. Inhoudelijke aansturing van het ombudsteam; in samenwerking met de teammanager (die de hiërarchische leiding heeft) draagt de Ombudsman zorg voor de kwaliteit(-ontwikkeling en borging) van de bemiddelingswerkzaamheden. Dit gebeurt op basis van natuurlijk gezag, inspiratie en intervisie;
3. Signaleren van knelpunten en (consumenten) voorlichting; in overleg en goede samenwerking met de directeur en de organisatie heeft de Ombudsman een rol in het signaleren van knelpunten en (consumenten) voorlichting.
4. Het leveren van een bijdrage aan de doelstelling en ontwikkeling van de SKGZ organisatie in brede zin van het woord; in overleg met de directeur wordt hier nader invulling aan gegeven.

Om in deze functie succesvol te kunnen zijn, is het essentieel dat de Ombudsman zich kan vinden in:

- de overtuiging dat responsief werken (werken vanuit de bedoeling van de regels en de behoefte van de consument) bij de behandeling van zaken van essentieel belang is en dat individuele aandacht (het zich gehoord voelen) daarbij grote betekenis heeft voor het werk van de Ombudsman;
- de overtuiging dat leiderschap gebaseerd is op natuurlijk gezag, vertrouwen en goede samenwerking;
- een sterke drive om een bijdrage te leveren aan het oplossen van maatschappelijke knelpunten en een specifieke affiniteit met het zorg(verzekering)stelsel.

Profiel

We zoeken kandidaten met de volgende achtergrond:

- Heeft een stevige juridische basis en heeft een brede kennis van het speelveld van zorg(verzekeringen), inclusief de Zorgverzekeringswet en relevante regelgeving of is in ieder geval in staat dit zich snel eigen te maken;
- Heeft ervaring als mediator;
- Is in staat ingewikkelde(juridische) problemen op een eenvoudige wijze in gewoon Nederlands uit te leggen (B1);
- Beschikt over een natuurlijk gezag, schakelt op ooghoogte met de bestuurders uit het stakeholderveld, privaat en publiek;
- Heeft affiniteit met politiek maatschappelijke vraagstukken rondom conflictoplossing en/of consumentenbelangen en/of het zorg(verzekerings)veld;
- Kan de ontwikkeling van het zorg(verzekering)stelsel goed overzien en verbinden aan het werk van SKGZ. Is daarmee in staat om trends en verbetermogelijkheden te signaleren en hierin anderen mee te nemen.

De ideale kandidaat beschikt over een breed gedragsrepertoire (luisteren, onderhandelen, besluiten, overtuigen, onderzoeken). Is een coachende strateeg. Andere competenties zijn:

- *Is een teamspeler.* Kan zich met souplesse verhouden tot de organisatie waar zij/hij deel van uitmaakt (organisatie identificatie), is daarbij betrokken en werkt makkelijk samen; is in staat behandelaren te ondersteunen en te inspireren;
- *Combineert statuur en persoonlijkheid met bescheidenheid;* snapt dat je als Ombudsman onderdeel bent van een groter geheel;
- Is empathisch en verbindend. Kan tegelijkertijd schakelen met een breed scala aan stakeholders;
- Handelt integer en heeft een nuchtere relativerende houding;
- Combineert strategisch en bestuurlijk handelen met operationele activiteiten.

Onafhankelijkheid

Gezien de onafhankelijkheid van de functie dient iedere schijn van belangenverstrengeling te worden vermeden. De kandidaat is daarom in de 12 maanden voorafgaand aan benoeming niet werkzaam geweest bij een zorgverzekeraar of een beroepsorganisatie van zorgverzekeraars of een organisatie van patiënten en consumenten. Ook mag de kandidaat tijdens de zittingsperiode geen andere werkzaamheden verrichten die (de schijn van) belangenverstrengeling met zich mee kunnen brengen.

Voorwaarden

Ombudsman Zorgverzekeringen is een interessante, maatschappelijk relevante (neven) functie met externe exposure. En hoewel het een zelfstandige rol betreft, kent deze rol een stevige inbedding in een organisatie met gedreven professionals. De honorering is passend bij het niveau en de aard van de functie met inachtneming van de WNT-normen.

Een aanstelling vindt plaats in de vorm van een overeenkomst van opdracht met een tijdsbesteding van gemiddeld 16 uren per week. Het is wenselijk ook daadwerkelijk twee dagen per week aanwezig te zijn op het SKGZ kantoor in Zeist.

De benoeming behoeft de instemming van de Minister van Financiën na advies van de Patiëntenfederatie en Zorgverzekeraars Nederland. De benoeming is voor een periode van vier jaar, daarna te verlengen met nog eens maximaal 2 termijnen van vier jaar.

Procedure

SKGZ laat zich door Gasseling Search begeleiden bij de invulling van deze vacature. Voor meer informatie kunt u bellen met Marcel Gasseling op nummer 073-2032132. U kunt tot 26 september 2026 reageren op deze functie. Gesprekken met de selectiecommissie van SKGZ vinden plaats rond medio oktober.