

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1322

Vragen van het lid **Bouwmeester** (PvdA) aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn Sport over *toezicht op zorgverzekeraars en bundeling van klachten over zorgaanbieders* (ingezonden 14 januari 2013).

Antwoord van minister **Schippers** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 15 februari 2013).

#### Vraag 1

Bent u bekend met onduidelijkheid die bij consumenten/patiënten leeft bij welke toezichthouder (DNB, AFM, NZa, NMa)<sup>1</sup> men moet zijn met klachten of meldingen over een zorgverzekeraar?

#### Antwoord 1

Nee, ik heb geen signalen ontvangen dat verzekerden moeite hebben om met klachten en meldingen over een zorgverzekeraar bij de juiste toezichthouder terecht te komen.

#### Vraag 2

Is het waar dat er onderscheid bestaat in toezichtverantwoordelijkheid door DNB, AFM, NZa en NMa tussen de basis en aanvullende zorgverzekering? Zo ja, hoe vindt bundeling en afstemming van klachten, meldingen, signalen en uitspraken plaats?

#### Antwoord 2

Alleen de NZa maakt in beperkte mate onderscheid in toezichtsverantwoordelijkheid tussen de basis en aanvullende zorgverzekering. De wettelijke toezichtbevoegdheden van de NZa ten aanzien van de aanvullende zorgverzekering zijn in vergelijking met de bevoegdheden ten aanzien van de basis zorgverzekering, beperkt. Zij omvatten slechts een klein aantal aspecten, waaronder transparantie, tarifiering en opzegging.

DNB, AFM en NMa maken geen onderscheid in de toezichtsverantwoordelijkheid tussen de basis en aanvullende zorgverzekering. Wel hanteert DNB verschillende solvabiliteitseisen voor deze verzekeringen. Dit is ingegeven door het verschillende risicokarakter van beide verzekeringen.

<sup>1</sup> DNB: De Nederlandsche Bank  
AFM: Autoriteit Financiële Markten  
NZa: Nederlandse Zorgautoriteit  
NMa: Nederlandse Mededingingsautoriteit

### Vraag 3

Is er een jaarlijks gezamenlijk overzicht van meldingen, klachten, signalen en uitspraken over zorgverzekeraars door de toezichthouders gezamenlijk? Zo ja, waar blijkt dat uit? Zo nee, vind u dat dit er moet komen in het belang van de consument en om langs elkaar heen werken te voorkomen?

### Antwoord 3

Nee, de toezichthouders brengen niet jaarlijks gezamenlijk een overzicht van meldingen, klachten, signalen en uitspraken over zorgverzekeraars uit. Wat betreft de klachten ben ik van mening dat een dergelijk overzicht voor de consument ook weinig toegevoegde waarde heeft. De toezichthouders behandelen immers geen individuele klachten van verzekerden tegen zorgverzekeraars en doen daarover ook geen uitspraak. Wel vormen klachten, meldingen en signalen over zorgverzekeraars belangrijke input voor de risicoanalyse waarop zij hun eigen interne beleid baseren. De toezichthouders maken deze bewust niet openbaar om gedragingen zoals het indienen van nepklachten om concurrenten «zwart» te maken tegen te gaan. Ook zijn er internationale afspraken gemaakt over geheimhouding. De toezichthouders willen voorkomen dat zij minder of geen informatie meer krijgen en hun werk niet meer goed kunnen doen als de geheimhouding niet is geborgd. Het gebundeld publiceren van klachten, meldingen, signalen en uitspraken zie ik niet als instrument om langs elkaar werken van toezichthouders te voorkomen. De toezichthouders maken daar waar nodig onderling afspraken om de samenwerking effectief te laten verlopen. De Wet Marktordening Gezondheidszorg (WMO) bepaalt dat de toezichthouders elkaar desgevraagd gegevens en inlichtingen verstrekken die van belang zijn voor de uitoefening van hun wettelijke taken.

De verzekerde met een klacht kan eerst kijken of hij het probleem in onderling overleg op een bevredigende wijze met zijn zorgverzekeraar kan oplossen. Mocht dit niet lukken dan kan de verzekerde contact opnemen met de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) en vragen om een uitspraak. De klacht wordt dan in behandeling genomen door de Ombudsman zorgverzekeringen of de Geschillencommissie. De SKGZ is een onafhankelijke organisatie waar alle zorgverzekeraars van Nederland bij zijn aangesloten. Zij behandelen klachten die betrekking hebben op zowel de basiszorgverzekering als de aanvullende zorgverzekering. De bindende adviezen van de Geschillencommissie worden (geanonimiseerd) gepubliceerd (<http://www.skgzpro.nl/>).

### Vraag 4

Deelt u de mening dat duidelijk moet zijn voor de consument welke toezichthouder wanneer verantwoordelijk is? Zo ja, hoe gaat u dit bereiken?

### Antwoord 4

Ja, ik deel deze mening dat het voor een verzekerde duidelijk moet zijn welke toezichthouder wanneer verantwoordelijk is. En maar mijn idee is hier ook sprake van. Via internet kan de verzekerde op eenvoudige wijze voldoende informatie krijgen over de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende toezichthouders. Bovendien hebben toezichthouders onderling afgesproken om verzekerden te verwijzen als zij toch bij een andere toezichthouder moeten zijn. Daarmee is geborgd dat de verzekerde bij de juiste toezichthouder terecht komt.

### Vraag 5

Deelt u voorts de mening dat bundeling van klachten, meldingen, signalen en uitspraken voor de consument vindbaar en leesbaar moet zijn?

### Antwoord 5

In zijn algemeenheid deel ik de mening dat publicaties vindbaar en leesbaar moeten zijn voor consumenten.

### Vraag 6

Deelt u eveneens de mening dat klachten, meldingen, signalen en uitspraken over zorgaanbieders (behandeld door o.a. de Inspectie voor de Gezondheidszorg, tuchtrecht en strafrecht) gebundeld gepubliceerd moeten worden en dat bundeling langs elkaar werken kan voorkomen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, hoe gaat u dit bereiken?

Antwoord 6

Het gebundeld publiceren van klachten, meldingen, signalen en uitspraken van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), de tuchtcolleges, de civiele rechter en de strafrechter zie ik niet als instrument om langs elkaar werken van de betreffende organisaties te voorkomen. De IGZ sluit daar waar nodig samenwerkingsafspraken met andere instanties om de onderlinge samenwerking effectief te laten verlopen. Zo heeft de IGZ met het Openbaar Ministerie in 2009 een samenwerkingsconvenant gesloten.