



Nederlandse  
Zorgautoriteit

De Minister van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport  
Postbus 20350  
2500 EJ DEN HAAG

Newtonlaan 1-41  
3584 BX Utrecht

Postbus 3017  
3502 GA Utrecht

T 030 296 81 11

F 030 296 82 96

E [info@nza.nl](mailto:info@nza.nl)

I [www.nza.nl](http://www.nza.nl)

**Behandeld door**

**Telefoonnummer**

**E-mailadres**

**Kenmerk**

162372/224906

**Onderwerp**

Rapport telefonische informatieverstrekking zorgverzekeraars

**Datum**

14 december 2015

Mevrouw de Minister,

Met deze brief informeer ik u over het rapport van TNS NIPO "Kwaliteitsonderzoek telefonische informatie zorgverzekeraars" d.d. 11 december 2015.

De NZa heeft signalen ontvangen over onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door zorgverzekeraars. Naar aanleiding hiervan heeft de NZa een drietal acties ondernomen. Allereerst heeft de NZa de informatieverplichtingen die gelden voor de zorgverzekeraars op 15 juli jongstleden aangescherpt in de nadere regel informatieverstrekking ziektekostenverzekeraars aan consumenten. Dit gaat voornamelijk om informatie die op de website van de zorgverzekeraars moet staan. Deze aanscherpingen zijn vooraf ook afgestemd met de zorgverzekeraars. Daarnaast onderzocht de NZa via een self assessment of verzekeraars zich aan informatieverplichtingen uit de nadere regel houden.

Tot slot heeft de NZa aan TNS NIPO de opdracht gegeven om een onderzoek uit te voeren naar de kwaliteit van de telefonische informatieverstrekking van zorgverzekeraars. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van zogenaamde mystery callers. De resultaten zijn opgenomen in het rapport van TNS NIPO "Kwaliteitsonderzoek telefonische informatie zorgverzekeraars" d.d. 11 december 2015. Ik heb het rapport bij deze brief bijgevoegd.

De NZa heeft dit onderzoek reeds aangekondigd in de Commissie Toezicht op 23 september 2015. Op 26 november heeft de NZa het ZN-bestuur in een daartoe door de NZa georganiseerd spoedoverleg aangesproken op de informatieverstrekking aan verzekerden. Op 2 december 2015 heeft de NZa door middel van een email aan de Commissie Toezicht alle verzekeraars op de hoogte gesteld van de eerste resultaten van het TNS NIPO onderzoek en nogmaals haar zorgen geuit. Op 9 december 2015 zijn de resultaten van het TNS NIPO onderzoek geanonimiseerd gepresenteerd aan de Commissie Toezicht.

De NZa hecht er veel waarde aan dat burgers op een juiste wijze door zorgverzekeraars geïnformeerd worden over de polissen die zorgverzekeraars verstrekken. In dat kader doe ik u hierbij toekomen het rapport "Kwaliteitsonderzoek telefonische informatieverstrekking zorgverzekeraars". Dit onderzoek is door TNS-NIPO in opdracht van de NZa uitgevoerd. TNS-NIPO heeft hierbij gebruik gemaakt van zogenaamde 'mystery callers', die een aantal veel gestelde vragen aan zorgverzekeraars hebben gesteld over zorgverzekeringen.

**Kenmerk**  
162372/224906

**Pagina**  
2 van 2

De resultaten van het onderzoek laten zien dat kleinere zorgverzekeraars over de hele linie beter presteren dan de grotere zorgverzekeraars. Gemiddeld genomen wordt op acht van de tien gestelde vragen (80 procent) een juist antwoord gegeven door medewerkers van zorgverzekeraars.

In de optimale situatie worden vragen uiteraard altijd goed beantwoord. Uit het onderzoek van TNS NIPO is door de score van twee zorgverzekeraars gebleken dat het haalbaar is dat ten minste 90 procent van de telefonische vragen juist worden beantwoord. De NZa heeft passende maatregelen genomen.

Wij vertrouwen erop u met deze brief voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
De Nederlandse Zorgautoriteit

dr. M.J. Kaljouw  
voorzitter Raad van Bestuur

Bijlage: 1