

Vergaderjaar 2019–2020

**29 689**

## **Herziening Zorgstelsel**

**Nr. 1033**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VOOR MEDISCHE ZORG**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 25 november 2019

Op 21 maart 2019<sup>1</sup> heb ik u geïnformeerd over het overstapeseizoen 2018–2019.

In deze brief heb ik u op de hoogte gebracht van het onderzoek dat Nivel in opdracht van de NZa heeft uitgevoerd naar de «Vindbaarheid van informatie op websites van zorgverzekeraars». De conclusie van het onderzoek was dat nog niet alle informatie goed gevonden werd, maar dat zorgverzekeraars wel inspanningen verrichten voor het doorlopend verbeteren van de informatieverstrekking op hun website. De NZa heeft toen aangegeven dat zij nader onderzoek zou doen in de loop van 2019.

Met deze brief bied ik u het vervolgonderzoek van de NZa, uitgevoerd door SAMR, aan<sup>2</sup>. De belangrijkste conclusie van de NZa is dat de vindbaarheid van informatie is verbeterd. Het onderzoek laat zien dat de informatie op alle websites van zorgverzekeraars aanwezig is, maar dat er verschil bestaat in toegankelijkheid, begrijpelijkheid en of de informatie op een logische plek staat. Deze verschillen bestaan zowel tussen de verschillende concerns als tussen verschillende websites van hetzelfde concern. Er kan dus van elkaar geleerd worden, en ook binnen een concern zijn er verbeteringen mogelijk door te leren van een website die beter scoort. De NZa heeft per website de bevindingen openbaar gemaakt, zodat verzekeraars optimaal van elkaar leren.

Een aantal zorgverzekeraars heeft bij de NZa aangegeven dat zij al verbeteringen hebben aangebracht op de website. Ik roep verzekeraars op om van elkaar te leren en zo de informatie op de website te verbeteren. Dit zorgt ervoor dat verzekerden op een betere wijze een keuze kunnen maken voor een passende polis, en buiten het overstapeseizoen zorgt het ervoor dat zij gemakkelijker informatie over bijvoorbeeld de vergoeding van zorg en de hoogte van eigen bijdragen kunnen opzoeken.

<sup>1</sup> Kamerstuk 29 689, nr. 965

<sup>2</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

Ik zal u in het voorjaar van 2020 informeren over de bevindingen rondom het overstapseizoen 2019–2020. Ik verwacht u dan ook te kunnen informeren over de uitkomsten van het onderzoek naar het overstapgedrag van zorggebruikers.

De Minister voor Medische Zorg,  
B.J. Bruins