

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

### 1062

Vragen van het lid **Bouwmeester** (PvdA) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het onderzoek van de Consumentenbond dat zorgverzekeraars zeer gebrekkige of geheel verkeerde informatie aan hun verzekerden verschaffen* (ingezonden 19 december 2013).

Antwoord van Minister **Schippers** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 30 januari 2014).

#### Vraag 1

Kent u het bericht «Warboel bij klantenservices zorgverzekeraar»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja, ik ken dit bericht.

#### Vraag 2, 3, 5, 6 en 7

Deelt u de mening dat van zorgverzekeraars verwacht mag worden dat zij correcte informatie verschaffen aan hun verzekerden? Deelt u voorts de mening dat voor een goede werking van dit stelsel het essentieel is dat zorgverzekeraars, als regiespelers hierin, verzekerden van goede informatie voorzien? Zo ja, in hoeverre bent u van mening dat dit momenteel het geval is?

Deelt u voorts de mening dat het door de Consumentenbond geconstateerde probleem des te groter is, daar geen enkele zorgverzekeraar dit op orde blijkt te hebben, en verzekerden dus ook niet kunnen overstappen naar een verzekeraar die hier wel voldoende op scoort?

Bent u bereid in contact te treden met het veld om in kaart te brengen welke acties de zorgverzekeraars voor ogen hebben om hun informatievoorziening naar de verzekerden toe te verbeteren? Zo ja, zou u de Kamer op de hoogte willen stellen van uitkomsten van dit overleg? Zo nee, waarom niet?

Welke rol kunt u, of overige instellingen die onder uw gezag vallen, spelen bij het verbeteren van de informatievoorziening van verzekeraars? Bent u voornemens van deze eventuele mogelijkheden ook daadwerkelijk gebruik te maken? Zo nee, waarom niet?

<sup>1</sup> Consumentenbond, Warboel bij klantenservices zorgverzekeraar, <http://www.consumentenbond.nl/actueel/nieuws/nieuwsoverzicht-2013/warboel-bij-klantenservices-zorgverzekeraar/> (Laatst geraadpleegd 17/12/2013)

Welke instrumenten heeft u om zorgverzekeraars desnoods te dwingen deze informatievoorziening te verbeteren? Bent u bereid deze instrumenten ook daadwerkelijk in te zetten op het moment dat blijkt dat zorgverzekeraars hier geen verbeteringen in aanbrengen?

Antwoord 2, 3, 5, 6 en 7

Goede informatievoorziening aan de verzekerde is een kerntaak van de zorgverzekeraar. Als uitvoerder van de Zorgverzekeringswet moeten zorgverzekeraars hun verzekerden goed inlichten over vergoedingen en polisvoorwaarden.

De Consumentenbond heeft onderzoek gedaan naar de informatieverstrekking door de klantenservice van zorgverzekeraars. De Consumentenbond concludeert dat zorgverzekeraars uiteenlopende antwoorden geven. Ook geven verschillende medewerkers van één zorgverzekeraar uiteenlopende antwoorden.

Overigens is het onderzoek van de Consumentenbond gedaan onder een deel van alle zorgverzekeraars. Er ontbreekt dus een aantal zorgverzekeraars in dit onderzoek.

De vragen die worden gesteld zijn soms vrij specifiek en niet altijd wordt voldoende informatie gegeven om de vragen eenduidig te beantwoorden. Verder wordt uit het onderzoek niet duidelijk op welke wijze de beantwoording per vraag wordt gescoord en hoe deze score uiteindelijk optelt tot een eindscore. Zo scoort Menzis een 5.9 terwijl het oordeel in de eindscore «redelijk tot goed» is.

Deze kanttekeningen laten onverlet dat signalen over ontoereikende informatievoorziening serieus genomen dienen te worden. Een aantal verzekeraars heeft in de resultaten van het onderzoek aanleiding gezien om nog eens goed te kijken naar de kwaliteit van de informatieverstrekking van hun klantenservice.

Gelet op het belang dat ook ik hecht aan een goede informatieverstrekking, zal ik dit onderwerp in het reguliere overleg met Zorgverzekeraars Nederland (ZN) aan de orde stellen.

Volledigheidshalve merk ik op dat de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa), op basis van artikel 40 lid 1 tot en met 3 Wet marktordening gezondheidszorg, toezicht houdt op de informatieverstrekking van zorgverzekeraars. De NZa hanteert hiervoor een beleidsregel waaraan zorgverzekeraars zich moeten houden voor wat betreft transparantie in de keuze-informatie. Deze beleidsregel ziet toe op de informatie die zorgverzekeraars moeten verstrekken, zodat het voor verzekerden mogelijk moet zijn om een keuze te kunnen maken over hun basisverzekering. Deze beleidsregel ziet met name op informatie op de website en in de polisvoorwaarden. Op 20 december 2013 heeft de NZa in een persbericht geconcludeerd dat deze informatievoorziening grotendeels op orde is.<sup>2</sup> Daar waar de informatie niet juist was, zijn zorgverzekeraars hier op aangesproken. Ik zie dan ook geen reden om, naast het overleg met ZN, andere maatregelen te treffen.

Vraag 4

Bent u bereid deze specifieke informatieverschaffing van zorgverzekeraars aan verzekerden onderdeel uit te laten maken van het tijdens het algemeen overleg Zorgverzekeringswet van 4 december 2013 door u toegezegde brede onderzoek van de Autoriteit Consument en Markt (ACM), de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) naar informatieverschaffing door zorgverzekeraars? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

Nee, dit is een onderzoek naar vergelijkingssites. Zorgverzekeraars worden niet meegenomen in dit onderzoek. Zoals ik bij de beantwoording van de vorige vragen reeds heb aangegeven, zal ik dit onderwerp wel in een regulier overleg met ZN bespreken.

---

<sup>2</sup> NZa, Informatie op websites zorgverzekeraars is duidelijk, <http://www.nza.nl/publicaties/nieuws/Informatie-op-websites-zorgverzekeraars-is-duidelijk/> (geraadpleegd op 20 januari 2014).