

2015Z24818

Vragen van het lid **Bouwmeester** (PvdA) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht «NZA: Voorlichting zorgverzekeraars onder de maat»* (ingezonden 17 december 2015).

Vraag 1

Kent u het bericht «NZA: Voorlichting zorgverzekeraars onder de maat»?¹

Vraag 2

Bent u ook geschrokken van de conclusies van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) onderzoek, waaruit blijkt dat de meeste zorgverzekeraars consumenten niet op de juiste wijze informeren over de zorgpolissen die zij verstrekken, aangezien verzekeraars tijdens het onderzoek gemiddeld 1 op de 5 gestelde vragen foutief beantwoordden?

Vraag 3

Vindt u deze situatie ook zeer zorgelijk, omdat dit blijkt geeft van een opeenstapeling van problemen en onduidelijkheid voor de verzekerde? Wat is uw reactie op het feit dat verzekerden in eerste instantie al niet goed kunnen kiezen voor een zorgpolis, omdat op dit moment nog te vaak onduidelijk is bij welke zorgaanbieder men terecht kan door gebrek aan gesloten contracten, en nu ook blijkt dat er vaak door zorgverzekeraars verkeerde informatie wordt gegeven?

Vraag 4

Deelt u de zorgen van de NZa dat «verstrekken van onjuiste informatie ertoe kan leiden dat burgers niet de informatie krijgen die nodig is om een zorgverzekeraar te kiezen. Ook kunnen zij voor onverwachte kosten komen te staan omdat een bezoek aan de huisarts toch tot een rekening leidt, bijvoorbeeld voor laboratoriumonderzoek van bloed of urine»?²

Vraag 5

Welke maatregelen worden op dit moment (al dan niet naar aanleiding van de zorgwekkende signalen) door de betrokken partijen genomen ten gunste van de verzekerden, zodat deze door hun zorgverzekeraar nog goed worden geïnformeerd tijdens de huidige overstapperiode? Hoe worden de verzeker-

¹ de Telegraaf. «NZA: Voorlichting zorgverzekeraars onder de maat». 14 december 2015.

² Skipr. «NZA: informatie zorgverzekeraars klopt vaak niet». 14 december 2015.

den op de hoogte gesteld van de voortgang van deze verbetering van de informatievoorzieningen per verzekeraar?

Vraag 6

Welk advies heeft u, of de NZa, op dit moment voor mensen die hun zorgverzekeraar bellen met een vraag, aangezien er zoveel foute antwoorden door zorgverzekeraars worden gegeven?

Vraag 7

Waar kunnen mensen terecht die vermoeden dat zij als gevolg van foutieve informatie van de zorgverzekeraar een onjuiste keuze hebben gemaakt? Hoe worden deze mensen gecompenseerd?

Vraag 8

Welke lange-termijn doelstelling is door de NZa gesteld voor deze situatie? Per wanneer moet deze verbetering zijn bereikt, en welke sancties zullen op welk moment volgen, indien deze verbetering niet wordt bereikt?

Vraag 9

Bent u ervan op de hoogte dat in 2013 en 2014 reeds uit een onderzoek van de Consumentenbond is gebleken dat de informatievoorziening van zorgverzekeraars aan verzekerden niet op orde was, en onjuist en onvolledig werd genoemd? Welke actie, en met welk resultaat, heeft de NZa destijds na deze conclusies genomen?^{3 4}

Vraag 10

Bent u ervan op de hoogte dat uit een uitzending van Radar uit november 2015 is gebleken dat de informatievoorziening aan verzekerden, specifiek over het hinderpaalcriterium, niet in orde is, dat ervoor kan zorgen dat mensen op hoge kosten worden gejaagd? Heeft de NZa dit specifieke punt ook in haar onderzoek betrokken? Zo nee, waarom niet?

Vraag 11

Heeft de NZa in haar onderzoek bovengenoemde onderzoeken van de Consumentenbond en Radar meegenomen? Zo nee, waarom niet?

³ de Consumentenbond. «Warboel bij klantenservices zorgverzekeraar». 13 december 2013.

⁴ de Consumentenbond. «Klantenservices zorgverzekeraars scoren wederom ondermaats». 28 oktober 2014.