

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

1414

Vragen van de leden **Leijten** en **Van Gerven** (beiden SP) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het kwaliteitsonderzoek telefonische informatieverstrekking zorgverzekeraars* (ingezonden 21 januari 2016).

Antwoord van Minister **Schippers** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 5 februari 2016).

Vraag 1, 2, 3

Wat vindt u ervan dat zorgverzekeraars Zilveren Kruis/Achmea, VGZ en CZ de vernietigende conclusies van een onderzoek naar de informatieverstrekking aan verzekerden niet ter harte namen, maar dat zij naar de voorzieningen-rechter stapten om het onderzoek aan te vechten?^{1 2}

Waarom hebben andere zorgverzekeraars – zoals bijvoorbeeld Menzis, over wie het oordeel niet bepaald lovend was – afgezien van een gang naar de rechter? Wat is eigenlijk het standpunt van Zorgverzekeraars Nederland in deze kwestie?

Vindt u het passend dat betreffende zorgverzekeraars reputatie en omzet kennelijk belangrijker vinden dan transparantie over de kwaliteit van dienstverlening? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 1, 2, 3

Na het onderzoek, dat in opdracht van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) is uitgevoerd, hebben verzekeraars extra activiteiten ondernomen om hun informatievoorziening te verbeteren. Zorgverzekeraars hebben aangegeven met de NZa het gesprek aan te gaan over de meest geschikte manier van toetsing.

Vraag 4, 5

Denkt u dat het besluit van de betreffende zorgverzekeraars om direct naar de rechter te stappen vanwege een kritisch onderzoek bijdraagt aan het toch al zeer geringe vertrouwen van verzekerden in zorgverzekeraars? Kunt u uw antwoord toelichten?

Hoe kwalificeert u het onderzoek naar de telefonische informatieverstrekking aan verzekerden door zorgverzekeraars? Onderschrijft u de conclusies dat

¹ Zie bericht De Telegraaf, «Falende zorgverzekeraars woest op NZa», d.d. 14 januari 2016

² 29 689-681, aanbieding rapport telefonische informatieverstrekking zorgverzekeraars

gemiddeld 20% van de vragen onjuist wordt beantwoord, en dat de grote verzekeraars nog slechter scoren?³

Antwoord 4, 5

Op 15 januari jl. heeft de voorzieningenrechter van het College van Beroep voor het bedrijfsleven zich uitgesproken over het onderzoek van de NZa naar de informatieverstrekking door zorgverzekeraars. De rechter heeft de door de NZa aan zorgverzekeraars gegeven aanwijzing geschorst, omdat de NZa onder andere het onderzoek niet voldoende kan onderbouwen aangezien TNS NIPO het onderliggend materiaal niet beschikbaar mag stellen volgens geldende richtlijnen.

De rechter heeft hierbij wel opgemerkt dat het van belang is dat zorgverzekeraars verzekerden goed informeren. Ook ik vind het belangrijk dat iedereen goed geïnformeerd wordt. Het belangrijkste is dat zorgverzekeraars naar aanleiding van dit onderzoek actie hebben ondernomen om hun informatievoorziening te verbeteren. Een goede informatievoorziening kan bijdragen aan het vertrouwen dat verzekerden in zorgverzekeraars hebben.

Vraag 6

Hoe kan de toezichthouder op de zorgverzekeringsmarkt tot het besluit komen een onderzoek naar de informatieverstrekking van zorgverzekeraars aan verzekerden uit te besteden aan een derde? Behoort het toezicht op de zorgverzekeraars niet tot de kerntaak van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)? Waarom voert zij die kerntaak niet zelf uit?

Antwoord 6

De NZa geeft aan zelf het onderzoek inhoudelijk te hebben bepaald en het onderzoeksbureau TNS NIPO te hebben ingeschakeld om de feitelijke telefoongesprekken te voeren. De NZa heeft aangegeven TNS NIPO te hebben ingezet, omdat dit onderzoeksbureau veel ervaring heeft met mystery calling.

Vraag 7, 8, 9

Wat is uw reactie op het bericht dat de betreffende zorgverzekeraars de aanwijzing van de NZa met succes hebben aangevochten bij de voorzieningenrechter van het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBB)?⁴

Wat is uw reactie op het oordeel van de voorzieningenrechter dat de NZa het onderzoek uit handen gaf aan TNS NIPO, en niet over de antwoorden beschikt die de verzekeraars tijdens het onderzoek gaven?

Kan hier volgens u gesproken worden van een blunder van formaat van de NZa? Zo nee, hoe kwalificeert u dit dan wel? Zo ja, bent u bereid de NZa hierop aan te spreken? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 7, 8, 9

Momenteel beziet de NZa hoe zij het beste vorm kan geven aan soortgelijke onderzoeken als in deze casus. Zij trekt hierbij lering uit de rechterlijke uitspraak.

Ook zal de NZa in gesprek gaan met zorgverzekeraars over de (telefonische) informatievoorziening aan verzekerden. Hierbij zal nagegaan worden welke acties kunnen worden genomen om ervoor te zorgen dat verzekerden op de juiste wijze geïnformeerd worden.

Vraag 10

Hoe vaak heeft de NZa overleg gevoerd met zorgverzekeraars, dan wel hun vertegenwoordigende koepel, over het onderzoek door TNS-NIPO, en in welk stadium van het onderzoek (vooraf, tijdens en/of achteraf)? Hebben de zorgverzekeraars in die contacten zorgen geuit over de wijze van onderzoeken, en aangegeven dat zij de uitkomsten zouden aanvechten bij de voorzieningenrechter?

³ 29 689-681, aanbieding rapport telefonische informatieverstrekking zorgverzekeraars

⁴ Zie <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/College-van-Beroep-voor-het-bedrijfsleven/Nieuws/Paginas/NZa-kan-onderzoek-zorgverzekeraars-niet-onderbouwen.aspx>

Antwoord 10

Over het onderzoek naar de informatieverstrekking door zorgverzekeraars is verschillende malen contact geweest tussen enerzijds de NZa en anderzijds zorgverzekeraars en ZN. Zo heeft de NZa zorgverzekeraars laten weten dat zij dit onderzoek liet uitvoeren met behulp van mystery callers van TNS NIPO. Na de afronding van het onderzoek heeft de NZa zorgverzekeraars geïnformeerd over de uitvoering van het onderzoek. Voorts heeft zij de eerste globale bevindingen van het onderzoek op geanonimiseerde wijze aan zorgverzekeraars gepresenteerd. Zorgverzekeraars hebben aangegeven dat voorafgaand aan de openbaarmaking van het onderzoek de gebruikte vragenlijst niet aan hen is verstrekt.

Vraag 11

Hoe vaak per jaar komt het voor dat de NZa onderzoek uitbesteedt aan andere partijen? Over welke onderwerpen doet zij dat?

Antwoord 11

De NZa heeft mij laten weten in 2014 24 onderzoeken te hebben uitbesteed aan andere partijen. Daarvan hielden 22 onderzoeken verband met de regulerings-, toezicht- en handhavingstaken en twee onderzoeken hadden betrekking op de eigen organisatie. In 2015 heeft de NZa 46 onderzoeken uitbesteed, waarvan 31 onderzoeken verband hielden met de regulerings-, toezicht- en handhavingstaken en 15 onderzoeken hadden betrekking op de eigen organisatie. Het aantal onderzoeken dat betrekking heeft op de eigen organisatie is in 2015 gestegen vanwege de conclusies en adviezen van de Commissie-Borstlap en de fusie met Stichting DBC-Onderhoud. De NZa heeft onder andere onderzoek laten doen naar wachttijden, bekostigingsmodellen, kostenonderzoeken, keuzegedrag en verzekerdenmobiliteit, declaratienaleving en informatiebeveiliging.

Vraag 12

Hoeveel geld geeft de NZa absoluut en procentueel uit aan onderzoek door derden? Wat vindt u van deze verhoudingen?

Antwoord 12

De NZa heeft kenbaar gemaakt in 2014 en 2015, respectievelijk, circa € 760.000 (1,6%) en circa € 1.460.000 (2,8%) te hebben besteed aan onderzoeken door derden. De NZa heeft als Zelfstandig Bestuursorgaan haar eigen verantwoordelijkheid om onderzoeken zelf uit voeren dan wel uit te besteden.