

Vergaderjaar 2016–2017

**29 689**

## **Herziening Zorgstelsel**

**Nr. 831**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 15 juni 2017

Zoals toegezegd in mijn brief bij de Monitor overstapeseizoen bied ik u de rapportage aan van de acties van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa), voor en tijdens de overstapperiode<sup>1</sup>. Tevens stuur ik u een gecorrigeerde versie van de Monitor Overstapeseizoen 2016–2017 die ik u 18 april heb aangeboden (Kamerstuk 29 689, nr. 826).<sup>2</sup>

Verwijzend naar de demissionaire status van het kabinet bied ik u dit zonder inhoudelijke reactie aan.

#### *Acties NZa overstapeseizoen*

Zoals reeds aangegeven in mijn brief bij de Monitor overstapeseizoen (Kamerstuk 29 689, nr. 826), houdt de NZa toezicht op de activiteiten van verzekeraars tijdens het overstapeseizoen. In bijgaande rapportage doet de NZa verslag van haar activiteiten tijdens het overstapeseizoen 2016 – 2017 en blik de NZa vooruit op de activiteiten die de NZa het aankomende overstapeseizoen zal oppakken.

De NZa heeft dit jaar acties ondernomen ten aanzien van:

- *Nagenoeg gelijke polissen binnen een concern of zorgverzekeraar*  
*De NZa stelt vast dat de vindbaarheid van de informatie over nagenoeg gelijke polissen kan verbeteren en heeft twee zorgverzekeraars er op aangesproken dat zij vergelijkbare polissen met een verschillende premie aanboden. Beide verzekeraars hebben dit op aanwijzing van de NZa aangepast.*
- *Betere informatie over type polis*  
*De NZa heeft één zorgverzekeraar aangesproken op het feit dat zij een restitutiepolis aanboden, terwijl dit een naturapolis was. Zeven zorgverzekeraars hebben de termen restitutie- of combinatiepolis niet*

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

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

*uitgelegd conform de definitie die is vastgesteld in de regelgeving. De NZa heeft hierop actie ondernomen.*

- *Telefonische informatieverstrekking  
Aan de hand van 3.400 telefoongesprekken heeft de NZa een bandbreedte gevonden van 70 tot 100% juiste antwoorden. Ik heb u deze rapportage op 23 december 2016 toegestuurd (Kamerstuk 29 689, nr. 799). De NZa heeft passende maatregelen genomen en monitort de verbeteringen die de verzekeraars in gang zetten.*
- *Onderzoek websites  
De informatie was vaak aanwezig, maar niet altijd helemaal volledig. Zorgverzekeraars zijn waar nodig aangesproken en hebben de websites verbeterd.*
- *NZa-overstappanel  
De NZa heeft een overstappanel georganiseerd, waarbij burgers hun ervaringen en ideeën hierover konden delen met de NZa. De NZa bekijkt op dit moment hoe zij de adviezen kan betrekken bij haar activiteiten voor en tijdens de overstapperiode het komende jaar.*

Mede op basis van bovenstaande resultaten bepaalt de NZa de activiteiten voor de overstapperiode 2017 – 2018. De NZa is blijvend op zoek naar manieren om het keuzeproces voor de burger te vergemakkelijken en de informatieverstrekking door zorgverzekeraars te verbeteren. Dit jaar zal de NZa op basis van een gedifferentieerde aanpak een vervolg worden gegeven aan de uitkomsten van het onderzoek naar de telefonische informatieverstrekking, websites en social media. Verder gaat de NZa samen met zorgverzekeraars meer inzetten op het verder verbeteren van de informatieverstrekking aan burgers.

#### *Monitor overstapseizoen*

Ik stuur u bij dezen een herziene versie van de Monitor overstapseizoen 2016–2017. De onderzoekers hebben mij geïnformeerd over noodzakelijke correcties in het hoofdstuk over vergelijkingssites (Hoofdstuk 8). Daarnaast zet ik een passage recht uit mijn eigen begeleidende brief bij het rapport. Daarin stond dat de vergelijkingssites met het keurmerk «Objectief vergelijken» het best passende product tonen, ook als deze verzekeraar geen overeenkomst heeft met de vergelijkingssite. In de monitor werden echter nog twee andere partijen genoemd die dit ook doen. Navraag bij het onderzoeksbureau leert echter dat er niet twee, maar drie vergelijkingssites zijn buiten het keurmerk «Objectief vergelijken» om die ook de niet-betalende verzekeraars meenemen als dat de best passende verzekering is.

Voor de volledigheid stuur ik u de brief en de gewijzigde monitor toe.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
E.I. Schippers