

Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

Bezoekadres:  
Parnassusplein 5  
2511 VX Den Haag  
T 070 340 79 11  
F 070 340 78 34  
www.rijksoverheid.nl

**Ons kenmerk**  
DZ-U-3001506

**Bijlagen**

**Uw brief**  
22 april 2010

*Correspondentie uitsluitend  
richten aan het retouradres  
met vermelding van de datum  
en het kenmerk van deze  
brief.*

Datum 21 mei 2010

Betreft Rapportage Stichting de Ombudsman over onderzoek naar de  
dienstverlening van zorgverzekeraars

Geachte voorzitter,

Op 20 april 2010 zond ik een brief aan uw Kamer betreffende de rapportage van Stichting De Ombudsman met de resultaten van haar onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van zorgverzekeraars. De Stichting De Ombudsman heeft dit onderzoek ingesteld omdat uit vragen en klachten bleek dat zorgverzekeraars regelmatig onjuiste informatie verstrekken. U heeft mij gevraagd om een reactie op dit rapport.

Informatieverstrekking is een belangrijk punt, bijvoorbeeld om verzekerden in staat te stellen een gefundeerde keuze te maken. De NZa houdt toezicht op de informatieverstrekking door zorgverzekeraars op basis van art 40 van de Wet Marktordening Gezondheidszorg (Wmg).

De zorgverzekeraar dient zich jaarlijks aan de NZa te verantwoorden over de informatie die wordt verstrekt aan zijn verzekerden, specifiek over hoe wordt geborgd dat consumenten de juiste informatie (o.a. recht op zorg, vergoeding van zorg) krijgen wanneer de informatie mondeling wordt verstrekt.

Daarnaast beoordeelt de NZa jaarlijks de modelovereenkomsten van de zorgverzekeraars. Ook wordt toegezien op de informatie die via internet wordt verstrekt en daarnaast wordt op basis van signalenonderzoek de informatieverstrekking door zorgverzekeraars gevolgd. De NZa spreekt verzekeraars aan op onjuiste of onduidelijke informatie. Verzekeraars volgen de aanwijzingen van de NZa over het algemeen direct op (Monitor Zorgverzekeringmarkt 2009<sup>1</sup>).

Ter verduidelijking heeft de NZa een richtsnoer informatieverstrekking voor zorgverzekeraars opgesteld en een apart telefoonnummer ingesteld. De NZa constateert in het samenvattend rapport Zorgverzekeringwet 2008<sup>2</sup> dat het aantal signalen dat zij ontvangen sterk is afgenomen. De NZa concludeert dat wet- en regelgeving inmiddels duidelijk(er) is geworden bij partijen. Hoewel de NZa een duidelijke verbetering ziet in de informatieverstrekking door zorgverzekeraars, beschouwt ook zij het als continu punt van verbetering.

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2008/2009, 29689, nr. 271

<sup>2</sup> Kamerstukken II, 2009/2010, 29689, nr. 288

De Ombudsman Zorgverzekeringen, onderdeel van de Stichting Klachten en Geschillencommissie Zorgverzekeringen, concludeert eveneens dat er sprake is van een duidelijke verbetering van verschillende communicatieaspecten die betrekking hebben op opzeggingen en acceptatie.

**Ons kenmerk**  
DZ-U-3001506

Uit de onderzoeksresultaten van Stichting De Ombudsman komt daarentegen naar voren dat bij veel zorgverzekeraars, ondanks alle voorlichting, toch nog onduidelijkheid bestaat over de wijze van uitvoering van de Zorgverzekeringswet. Ik vind het noodzakelijk om hier gerichte acties op te ondernemen, omdat die onduidelijkheid niet bijdraagt aan onder meer het terugdringen van het aantal onverzekerden, hetgeen ik ook beoog met het wetsvoorstel<sup>3</sup> 'opsporing en verzekering onverzekerden zorgverzekering' dat momenteel ter behandeling in uw Kamer ligt.

De diverse bevindingen geven aan dat goede informatieverstrekking geen sinecure is. De rapportage van Stichting de Ombudsman bevestigen het belang nog andermaal. In nauw overleg met de NZa en Zorgverzekeraars Nederland zal ik daarom activiteiten ontwikkelen zodat een goede informatievoorziening door zorgverzekeraars is gewaarborgd.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
de Minister van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport,

dr. A. Klink

---

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2009/10, 31 250.