

2013Z25228

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).

Vraag 1

Kent u het bericht «Warboel bij klantenservices zorgverzekeraar»?¹

Vraag 2

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?

Vraag 3

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?

Vraag 4

Bent u bereid deze specifieke informatieverzorging van zorgverzekeraars aan verzekerden onderdeel uit te laten maken van het tijdens het algemeen overleg Zorgverzekeringwet 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 informatieverzorging door zorgverzekeraars? Zo nee, waarom niet?

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

Vraag 5

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?

Vraag 6

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?

Vraag 7

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?