

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
www.rijksoverheid.nl

Kenmerk

3320301-1024600-Z

Bijlage

1

Uw brief

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

Datum 25 februari 2022
Betreft Onderzoek "Zorgverzekeraar als adviseur"

Geachte voorzitter,

Zorgverzekeraars spelen een belangrijke rol in het zorgstelsel. Niet alleen als financier en regisseur van zorg in de keten en de regio, maar ook als adviseur van de verzekerden. Zij beschikken over veel kennis over de zorg en de zorgaanbieders. Deze informatiebron kan verzekerden helpen bij het kiezen voor het geschikte zorgpad bij de juiste zorgaanbieder. Het vinden van 'passende zorg' en de 'juiste zorg op de juiste plek' zijn hierbij het uitgangspunt.

Zorgverzekeraars hebben daarom speciale afdelingen ingericht waar verzekerden terecht kunnen voor zorgadvies en zorgbemiddeling. Het was echter niet algemeen bekend wat voor zorgadvies zorgverzekeraars zoal (willen) geven, in welke mate verzekerden hiervoor openstaan en hoe dit zorgadvies er volgens hen uit moet zien. Daarom heb ik het Nivel gevraagd hier onderzoek naar te doen. De Autoriteit Consument & Markt (ACM), Consumentenbond, Nederlandse Zorgautoriteit (NZa), Patiëntenfederatie Nederland en Zorgverzekeraars Nederland (ZN) zijn via een klankbordgroep betrokken bij het onderzoek.

Het Nivel-onderzoek geeft – op basis van een quickscan van de literatuur, interviews met zes zorgverzekeraars en de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), een vragenlijst onder 885 verzekerden en een online burgerplatform met zestien deelnemers – antwoord op de volgende vragen:

1. Wat doen zorgverzekeraars op dit moment in hun rol als zorgadviseur? En wat zouden ze aanvullend kunnen, mogen en willen doen?
2. Staan verzekerden ervoor open om zorgadvies van hun zorgverzekeraar te ontvangen?
3. Hoe zou zorgadvies vanuit de zorgverzekeraar eruit moeten zien volgens verzekerden?

Resultaten

Het onderzoek laat zien dat zorgverzekeraars verschillende vormen van zorgadvies aanbieden. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om wachtlijstbemiddeling, advies over de meest geschikte zorgaanbieder, preventie-advies en begeleiding bij het regelen van zorg. Zorgadvies vindt vooral reactief plaats, dus na een vraag vanuit de verzekerde zelf. Veel verzekerden weten echter niet dat ze bij hun zorgverzekeraar terecht kunnen voor zorgadvies.

Kenmerk
3320301-1024600-Z

Verzekerden blijken een verschillend gevoel te hebben bij zorgadvies door een zorgverzekeraar. Aan de ene kant is er een groep die (vrijwel) niet openstaat voor zorgadvies vanuit de zorgverzekeraar. Deze verzekerden zien de zorgverzekeraar vooral als partij die de zorgkosten vergoedt en hebben enige wantrouwen jegens andere taken van de zorgverzekeraar. Aan de andere kant is er een groep die het geven van zorgadvies wel degelijk als taak van de zorgverzekeraar ziet. In totaal heeft circa de helft van de verzekerden aangegeven de zorgverzekeraar waarschijnlijk of zeker zelf te zullen benaderen voor zorgadvies. Iets meer dan een derde van alle verzekerden (37 procent) zou het (zeer) prettig vinden als hun zorgverzekeraar hen proactief zou benaderen met zorgadvies (tegenover 45 procent die dit (zeer) onprettig zou vinden). Dit advies zou bijvoorbeeld op specifieke momenten (zogenoemde 'life changing events') kunnen plaatsvinden, zoals een zwangerschap. Tot slot blijkt dat verzekerden veelal openstaan voor proactief advies vanuit de zorgverzekeraar ten aanzien van het kiezen voor een zorgverzekeringsspolis.

Op basis van een interview met de AP concludeert het Nivel dat zorgverzekeraars binnen de huidige wetgeving meer mogelijkheden hebben om verzekerden proactief te benaderen dan waar zij nu gebruik van maken. Zo zouden ze verzekerden bijvoorbeeld vooraf toestemming kunnen vragen voor het geven van proactief zorgadvies. Daarnaast concludeert het Nivel dat het van belang is om de zorgadviesafdelingen van zorgverzekeraars meer zichtbaar te maken voor verzekerden. De uitgezette vragenlijst laat namelijk zien dat meer dan driekwart van de verzekerden die contact heeft opgenomen met de zorgverzekeraar voor zorgadvies hier (heel) tevreden over is. Gelet op deze positieve ervaringen, kan het vertrouwen in de rol van de zorgverzekeraar als zorgadviseur groeien als meer verzekerden ervan op de hoogte zijn en ook daadwerkelijk voor zorgadvies contact opnemen met hun zorgverzekeraar. Hierbij kan volgens het Nivel (duidelijker) gecommuniceerd worden dat een zorgverzekeraar als een extra informatiebron kan fungeren, naast bijvoorbeeld het zorginhoudelijke advies van een huisarts of medisch specialist.

Beleidsreactie

Hoewel niet iedereen bereid is de zorgverzekeraar voor zorgadvies te benaderen, laat het Nivel-onderzoek zien dat een deel van de verzekerden een belangrijke rol voor zorgverzekeraars ziet weggelegd ten aanzien van het verstrekken van zorgadvies. Dit beeld komt ook duidelijk naar voren uit een recent onderzoek van Patiëntenfederatie Nederland.¹ Zorgadvies kan helpen om te komen tot de meest passende zorg voor verzekerden. Ik moedig zorgverzekeraars dan ook aan om, mogelijk in overleg met de AP, in te blijven zetten op zorgadvies en de bekendheid van hun zorgadviesafdelingen onder verzekerden en zorgaanbieders te vergroten.

¹ *Patiëntenfederatie Nederland. Dienstverlening zorgverzekeraars. November 2021.* Dit onderzoek laat bijvoorbeeld zien dat 86 procent van de verzekerden het belangrijk vindt dat er een verzekerde bij de zorgverzekeraar terecht kan voor advies en uitleg over de keuze voor een passende zorgverlener.

Om meer bekendheid te vergaren voor de zorgadviesafdelingen van zorgverzekeraars heeft ZN – in samenwerking met de individuele zorgverzekeraars – het platform www.mijnzorgverzekeraar.nl gelanceerd. Op deze website kunnen verzekerden en verwijzers de contactgegevens van de zorgadviesafdelingen van de verschillende zorgverzekeraars makkelijk terugvinden. De zorgadviesafdelingen van zorgverzekeraars kunnen een belangrijke rol spelen bij het vinden van een andere zorgverlener als een verzekerde geconfronteerd wordt met een wachttijd. Juist in deze tijd, waarin de coronapandemie de reguliere zorg onder druk zet, kan zorgbemiddeling door zorgverzekeraars een uitkomst bieden. Ik juich het initiatief van ZN om www.mijnzorgverzekeraar.nl onder de aandacht te brengen van verwijzers (zoals huisartsen) dan ook van harte toe.² Verder acht ik het een interessante optie voor zorgverzekeraars om te verkennen of zij op basis van een toestemmingsverklaring de verzekerde proactief mogen benaderen voor zorgadvies. Verzekerden kunnen dan zelf kiezen of zij hier al dan niet behoefte aan hebben. Ik zal hier in overleg over gaan met zorgverzekeraars.

Kenmerk
3320301-1024600-Z

Hoogachtend,

de minister van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

Ernst Kuipers

² Zie: ZN. 2021. Zorgbemiddeling door zorgverzekeraars vaak succesvol. Zorgverzekeraars Nederland - Nieuwsbericht (zn.nl).