



Aan:
Zorgverzekeraars
ZN

Newtonlaan 1-41
3584 BX Utrecht

Postbus 3017
3502 GA Utrecht

T 030 296 81 11
F 030 296 82 96
E info@nza.nl
I www.nza.nl

Behandeld door	Telefoonnummer	E-mailadres	Kenmerk
			412248/1063630
Onderwerp			Datum
Aandachtspunten overstapperperiode 2022			2 november 2021

Geachte heer/mevrouw,

De overstapperperiode voor het polisjaar 2022 komt er al weer bijna aan. Voorafgaand daaraan willen wij uw aandacht vragen voor enkele onderwerpen. Dit betreft de ervaringen van de vorige overstapperperiode en de aandachtspunten van ons toezicht voor de komende overstapperperiode.

Ervaringen vorige overstapperperiode

In de vorige overstapperperiode ging veel goed. Zie hierover onze brief '[Acties NZa voor en tijdens de overstapperperiode 2020-2021](#)'¹ van 1 april 2021. Ook signaleerden we enkele aandachtspunten. Op de belangrijkste gaan we hieronder nogmaals in.

Tijdig bekendmaken premie 2022

Het is noodzakelijk dat de premies voor het nieuwe jaar tijdig bij alle verzekerden bekend zijn. Dit creëert een gelijk speelveld voor alle zorgverzekeraars en bovendien hebben verzekerden zo voldoende tijd om zicht te oriënteren op een nieuwe zorgverzekering. Helaas kwam het vorig jaar in enkele gevallen voor dat verzekerden te laat werden geïnformeerd over hun zorgverzekeringspremie. Wij willen u daarom op het hart drukken dat het noodzakelijk is dat verzekerden uiterlijk 12 november worden geïnformeerd over de zorgverzekeringspremie voor 2022.

Alleen wanneer er sprake is van een internetpolis, en verzekerden hebben toch gekozen voor schriftelijke communicatie, mag u maximaal één dag na de bekendmaking van de premie de verzekerde hierover per brief informeren. Voor de exacte voorwaarden voor deze uitzondering verwijzen wij u naar onze [nieuwsbrief modelovereenkomsten 2020 nummer 2](#) van 17 oktober 2019².

¹ https://puc.overheid.nl/nza/doc/PUC_637045_22/1/

² https://puc.overheid.nl/nza/doc/PUC_291648_22/1/

Op deze voorwaarden zijn geen verdere uitzonderingen mogelijk. Wij gaan er daarom ook van uit dat u al het mogelijke in het werk zult stellen om uw verzekerden tijdig te informeren over de nieuwe premie voor 2022.

Kenmerk
412248/1063630

Pagina
2 van 3

Communicatie gecontracteerd zorgaanbod.

Een ander onderwerp dat vorig jaar veel aandacht kreeg, betrof de bekendmaking van het gecontracteerde zorgaanbod en de communicatie daarover. Wij vinden dat het gecontracteerd zorgaanbod al zoveel mogelijk bekend moet zijn bij de start van het overstapeseizoen. Zo kan de verzekerde een weloverwogen keuze maken voor zijn zorgverzekering.

We kunnen ons voorstellen dat de pandemie en de daarmee gepaard gaande onzekerheid nog altijd een extra complicerende factor is bij de contractering. Wanneer u op 12 november nog niet kan aangeven of een zorgaanbieder wel of niet gecontracteerd zal zijn in 2022 verwachten wij dat u daar transparant over bent en dat u ondubbelzinnig duidelijk maakt wat de gevolgen daarvan zijn voor de (aspirant)verzekerde. Zo weet de (aspirant)verzekerde in ieder geval waar hij aan toe is als hij een nieuwe zorgverzekering kiest.

Aanvullend willen we u ten behoeve van de vergelijkbaarheid verzoeken op een uniforme wijze op uw website en eventuele andere communicatiekanalen te communiceren over de stand van zaken in de contractering en de consequenties als er (nog) geen contract is gesloten. Wij vragen u om hierover met uw collega-zorgverzekeraars in overleg te treden en zullen het belang van uniforme communicatie ook onder de aandacht van Zorgverzekeraars Nederland brengen.

Overige aandachtspunten

Tot slot nog twee andere onderwerpen waar wij de komende tijd bijzondere aandacht voor vragen.

Media-uitingen en passende zorg

In de media hebben wij de afgelopen weken van enkele zorgverzekeraars marketinguitingen gezien die uitdrukking geven aan het belang van een gezonde levensstijl, het voorkomen van zorg en zorg in de nabijheid. Wij juichen het toe dat zorgverzekeraars op dit vlak hun verzekerden bewuster maken, mede met het oog op onze agenda om in de zorg echt werk te gaan maken van passende zorg. Passende zorg houdt onder meer in dat het functioneren van de patiënt centraal wordt gesteld en dat zorg waarde moet toevoegen voor de patiënt. Ook investeren in preventie is hierbij van groot belang.

Naast de premie zijn dit de onderwerpen waarop u zich ten opzichte van andere verzekeraars kunt onderscheiden. Zie hierover ook onze oproep in de [monitor zorgverzekeringen 2021](https://magazines.nza.nl/nza-magazines/2021/01/monitor-zorgverzekeringen-2021)³. Marketing en goede bedoelingen alleen zijn echter niet voldoende. We verwachten van u dat deze ambities ook waar worden gemaakt.

Nieuwe regeling informatieverstrekking en keuzebegeleiding

³ <https://magazines.nza.nl/nza-magazines/2021/01/monitor-zorgverzekeringen-2021>

Ook willen wij uw aandacht vragen voor het belang van goede keuzebegeleiding van verzekerden. Alleen met goede keuzebegeleiding kunnen mensen een voor hen best passende zorgkeuze maken, denk aan de keuze voor een zorgverzekering of een bepaalde zorgaanbieder. In dit kader hebben wij recent de herziene regeling informatieverstrekking ziektekostenverzekeraars aan consumenten vastgesteld. Deze zal binnenkort op onze website worden gepubliceerd. Met deze herziene regeling die in werking treedt per 1 april 2022 willen we aansturen op goede keuzebegeleiding vanuit zorgverzekeraars.

Kenmerk
412248/1063630
Pagina
3 van 3

Uitgangspunt van de gewijzigde regeling is dat informatie bruikbaar moet zijn voor de consument bij het maken van zijn zorgkeuze. We gaan ervan uit dat u met de invoering van de nieuwe regelgeving meer zult investeren in de bruikbaarheid van informatie en dat u het gesprek aangaat met uw verzekerden over hun informatiebehoefte en ook onderzoek zult doen naar de wijze waarop die informatie het beste kan worden gegeven. Ondanks dat de nieuwe regeling pas per 1 april 2022 in werking treedt, gaan wij ervan uit dat u zich nu al zoveel mogelijk richt op het verstrekken van bruikbare informatie, zodat consumenten een weloverwogen keuze kunnen maken voor hun zorgverzekering. Als wij de komende overstapperiode ingaan op casuïstiek of actualiteiten zullen we daarom altijd kijken naar wat voor de zorgverzekeraar concreet mogelijk is om de verzekerden te helpen.

Tot slot wensen wij u een goed verloop van de komende overstapperiode toe.

Met vriendelijke groet,
Nederlandse Zorgautoriteit,

mw. mr. drs. K. Raaijmakers
directeur Toezicht en Handhaving