

Informatie vinden op websites van zorgverzekeraars

**De vindbaarheid en duidelijkheid van informatie op de websites
van zorgverzekeraar getest door een groep uit het Zorgpanel van
Patiëntenfederatie Nederland**

**J. van der Steen, beleidsmedewerker Patiëntenfederatie Nederland
J. van Ommen, junior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie Nederland
W. Toersen, senior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie Nederland**

COLOFON

Patiëntenfederatie Nederland

Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Orteliuslaan 871
3528 BE Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03
Email: info@patientenfederatie.nl
Website: www.patientenfederatie.nl

De in dit rapport opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

Utrecht, januari 2018

Inhoudsopgave

1. Meldactie informatie op websites van zorgverzekeraars	4
2. Profiel deelnemers	5
3. Resultaten	7
3.1 Zoekopdracht fysiotherapiepraktijk.....	7
3.2 Zoekopdracht persoonsgebonden budget	8
3.3 Zoekopdracht collectiviteit.....	9
3.4 Zoekopdracht privékliniek	10
3.5 Zoekopdracht gehoorapparaat	11
3.6 Zoekopdracht zorginkoop	12
3.7 Zoekopdracht ziekenhuis.....	13
3.8 Zoekopdracht Zorgverzekeringskaart(en)	14
3.9 Samenvatting van de belangrijkste resultaten.....	16
4. Conclusie en aanbevelingen	17
4.1 Conclusie	17
4.2 Aanbevelingen	18

1. Meldactie informatie op websites van zorgverzekeraars

Patiëntenfederatie Nederland vindt het belangrijk dat mensen makkelijk en snel de juiste informatie kunnen vinden op de websites van zorgverzekeraars. Zeker tijdens de periode waarin mensen van zorgverzekeraar kunnen wisselen. Daarom hebben wij begin december 2017 een oproep geplaatst binnen het Zorgpanel van Patiëntenfederatie Nederland. In deze oproep hebben we gevraagd of mensen willen meewerken aan een onderzoek, waarbij zij aan de hand van enkele zoekopdrachten ervaren hoe vindbaar en duidelijk informatie is op de website van hun zorgverzekeraar.

Via de oproep gaven 1587 mensen aan deel te willen nemen aan ons onderzoek. Het gaat om mensen die regelmatig informatie op het internet opzoeken en daar dus ook de benodigde vaardigheden voor hebben.

Uiteindelijk hebben 734 mensen de zoekopdrachten uitgevoerd en de bijbehorende vragenlijst ingevuld. Dit vond plaats in de periode tussen 6 en 11 december 2017.

Werkwijze

De vragenlijst bevatte 7 zoekopdrachten over verschillende onderwerpen, namelijk: contractering dichtstbijzijnde fysiotherapiepraktijk, persoonsgebonden budget, collectiviteiten, vergoeding behandeling ongecontracteerde zorgaanbieder, gehoorapparaat, zorginkoopbeleid, contractering ziekenhuis en de Zorgverzekeringskaart(en). Iedere zoekopdracht bestaat uit een voorbeeldcasus waarin een vraag beschreven staat. We vroegen de deelnemers per zoekopdracht om het antwoord op de vraag op te zoeken op de webpagina van hun eigen zorgverzekeraar.

De deelnemers hebben ieder 5 zoekopdrachten uitgevoerd. Alle deelnemers hebben de zoekopdrachten over de contractering van het dichtstbijzijnde ziekenhuis en over de Zorgverzekeringskaart(en) uitgevoerd. Voor wat betreft de overige drie zoekopdrachten is de groep deelnemers op basis van de maand waarin ze geboren zijn, ingedeeld in twee groepen. Deelnemers die in een oneven maand geboren zijn (52%), hebben de volgende zoekopdrachten uitgevoerd: contractering fysiotherapiepraktijk, persoonsgebonden budget en collectiviteiten. Deelnemers die in een even maand geboren zijn (48%), hebben de volgende zoekopdrachten uitgevoerd: vergoeding behandeling ongecontracteerde zorgaanbieder, gehoorapparaat en zorginkoopbeleid.

Per zoekopdracht kregen deelnemers de instructie om bij te houden hoe lang zij nodig hadden om de informatie te vinden op de website van hun zorgverzekeraar. Wanneer zij langer dan 5 minuten bezig waren met het zoeken naar de informatie, was ons advies de zoekopdracht te beëindigen. Vervolgens is per zoekopdracht steeds op dezelfde manier gevraagd naar de ervaringen van deelnemers. Bij de zoekopdracht over de Zorgverzekeringskaart zijn wat extra vragen gesteld. Het ging bij de opdrachten niet om het vinden van het juiste antwoord, maar om de ervaringen tijdens het zoeken.

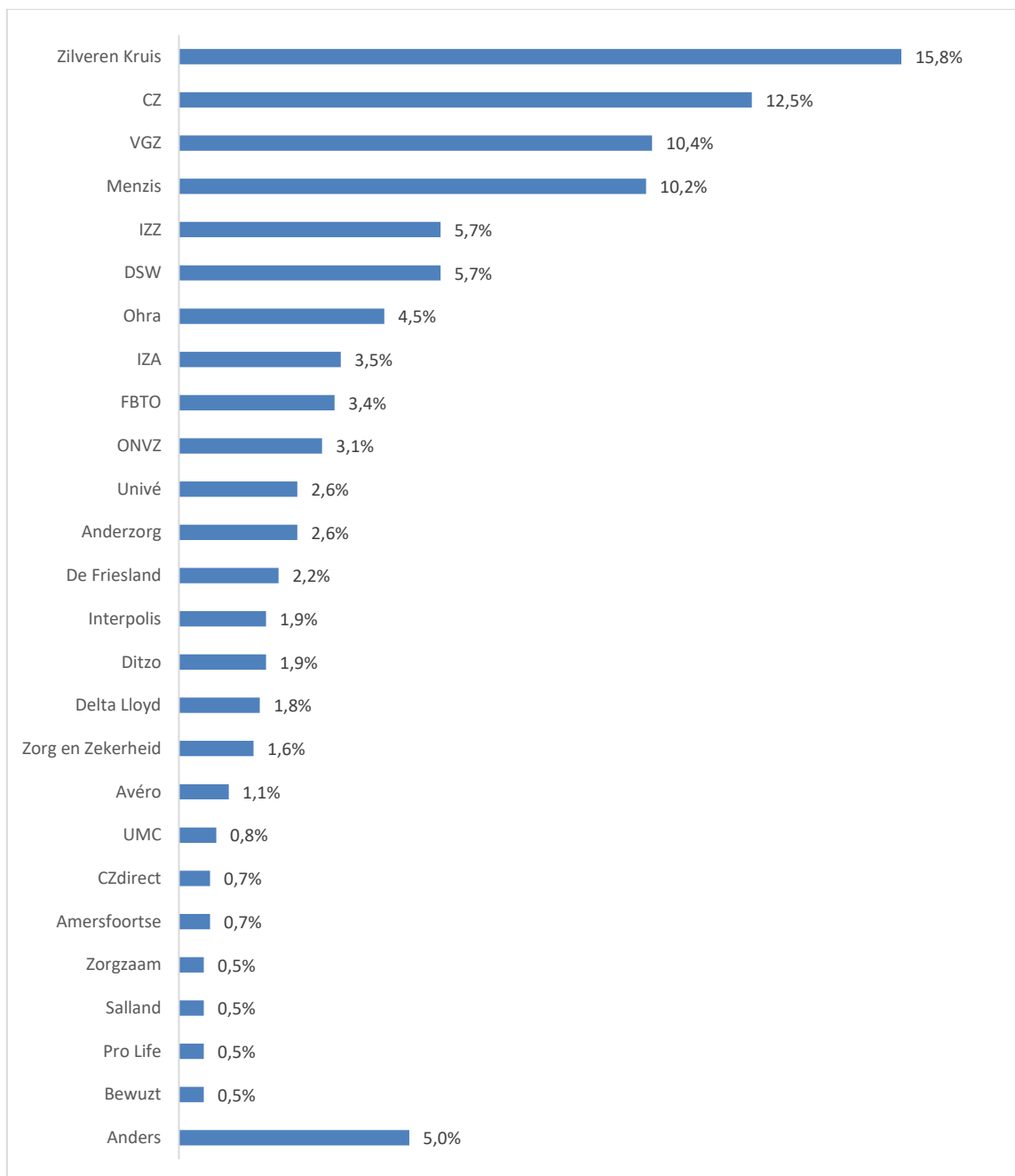
Leeswijzer

In hoofdstuk 2 leest u achtergrondinformatie over de zorgverzekeringen van de deelnemers op het moment dat zij de vragenlijst invulden. In hoofdstuk 3 vindt u de resultaten wat betreft de ervaringen van de deelnemers met het vinden van de informatie op de website van zorgverzekeraars. In hoofdstuk 4 vindt u de conclusies en aanbevelingen op basis van de gevonden resultaten.

2. Profiel deelnemers

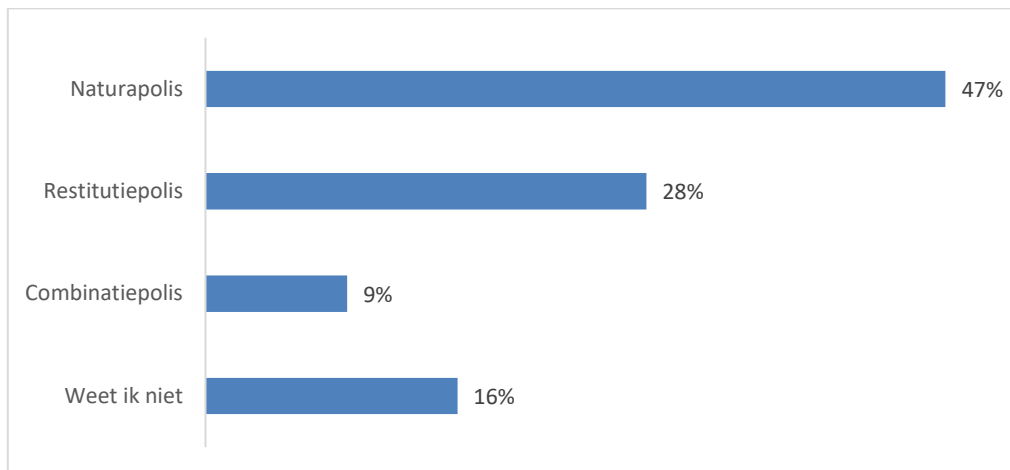
In dit hoofdstuk vindt u informatie over de zorgverzekeringen van de deelnemers (n=734).

Het grootste percentage van de deelnemers heeft een verzekering bij Zilveren Kruis (15,8%) gevolgd door CZ (12,5%), VGZ (10,4%), Menzis (10,2%), IZZ (5,7%) en DSW (5,7%). De verdere verdeling is te zien in figuur 1. Onder de categorie 'Anders' vallen zorgverzekeraars waar minder dan 0,5% van de deelnemers verzekerd is, zoals bijvoorbeeld PNOzorg en Ziezo.



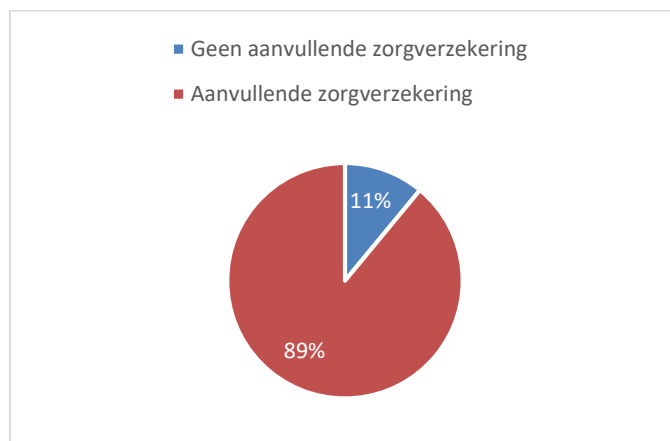
Figuur 1: Bij welke zorgverzekeraar bent u verzekerd? (n=734)

Ongeveer de helft van de deelnemers (47%) heeft een naturapolis, 28% een restitutiepolis en 9% een combinatiepolis. 16% van de deelnemers geeft aan niet te weten welk type polis zij hebben (figuur 2).



Figuur 2: Welk type polis heeft u? (n=734)

Het merendeel van de deelnemers (89%) heeft naast hun basisverzekering ook een aanvullende verzekering (figuur 3). Van de deelnemers met een aanvullende verzekering heeft slechts 1 deelnemer de aanvullende verzekering bij een andere zorgverzekeraar afgesloten dan de basisverzekering. De rest van de deelnemers hebben hun aanvullende verzekering bij dezelfde zorgverzekeraar als waar ze hun basisverzekering hebben afgesloten.



Figuur 3: Heeft u naast uw basisverzekering ook een aanvullende zorgverzekering? (n=734)

3. Resultaten

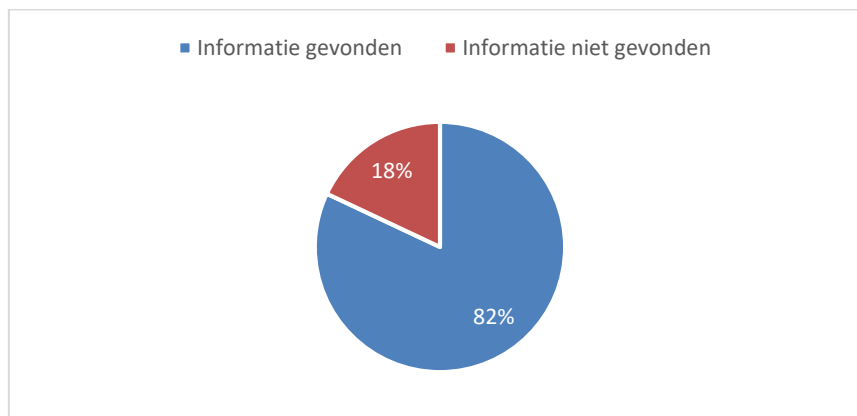
Dit hoofdstuk beschrijft de ervaringen van de deelnemers met het vinden van informatie op de website van hun zorgverzekeraar. De resultaten worden per zoekopdracht toegelicht. Aan het einde van dit hoofdstuk vindt u een tabel met de samenvatting van de belangrijkste uitkomsten voor de verschillende zoekopdrachten.

3.1 Zoekopdracht fysiotherapiepraktijk

Bij deze zoekopdracht kregen de deelnemers de volgende casus voorgelegd:

Stelt u zich voor dat u dit jaar een aantal behandelingen bij de dichtstbijzijnde fysiotherapiepraktijk in uw buurt heeft gehad. Als het nodig is, wilt u deze behandelingen volgend jaar graag bij dezelfde fysiotherapiepraktijk voortzetten. Kunt u volgend jaar zonder bijbetalen naar de dichtstbijzijnde fysiotherapiepraktijk in uw buurt?

Deze zoekopdracht is door 372 deelnemers uitgevoerd. 18% van de deelnemers kon het antwoord op de vraag niet vinden. 82% van de deelnemers vond het antwoord op de vraag wel (figuur 4).



Figuur 4: Heeft u informatie gevonden die antwoord geeft op de vraag over fysiotherapie? (n=372)

De gemiddelde tijd die deelnemers naar de informatie hebben gezocht, is 4 minuten. De deelnemers die het antwoord niet vonden, zochten gemiddeld 5,32 minuten.

Van de 82% deelnemers die de informatie vonden, geeft 20% aan dat zij knelpunten hebben ervaren tijdens het zoeken naar de informatie (n=60). In het blok hieronder staan enkele voorbeelden van knelpunten die deelnemers ervaren hebben bij het zoeken naar informatie op de website van hun zorgverzekeraar.

Ervaren knelpunten bij het zoeken naar informatie:

"Je moet goed opletten, omdat het op een aantal punten wat onduidelijk is omschreven, meerdere uitleg mogelijk."

"Moet ik nu wel of niet ingelogd zijn, ik vind de info niet als ik ben ingelogd en als ik niet inlog wordt er gevraagd om welke verzekering het gaat, en dat staat nergens als ik ben ingelogd."

"Om deze informatie te vinden, moet ik op een link klikken die 'Zorgvergelijker' heet". Niet echt een vlag die de lading dekt."

"Voor mij is het niet duidelijk genoeg, door de hoeveelheid info zie ik het niet."

"Er is sprake van een groen of een grijs vinkje, maar mij zijn de consequenties niet helemaal duidelijk ('Hebben wij geen afspraken? Dan wordt een grijs vinkje getoond (uiteraard mag jij naar alle zorgverleners)')."

"Het is nog niet bekend of mijn fysio een contract heeft in 2018."

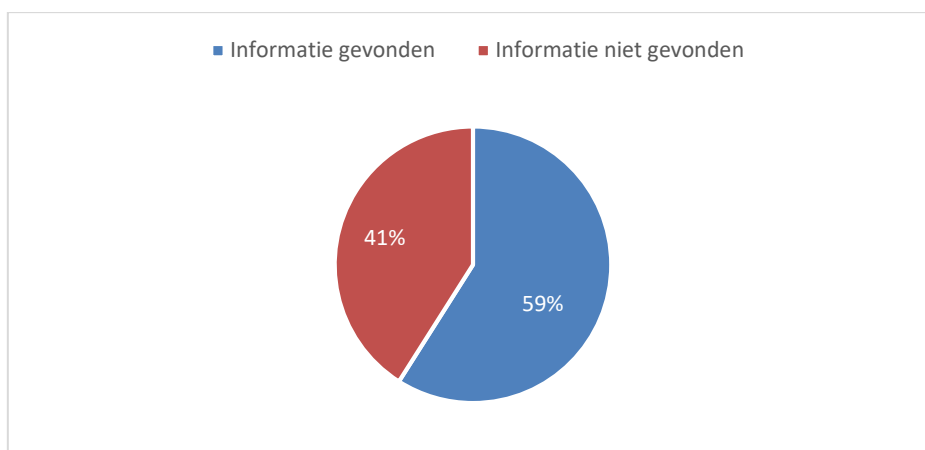
De deelnemers die het antwoord konden vinden op de vraag geven de informatie een rapportcijfer van gemiddeld 7,7.

3.2 Zoekopdracht persoonsgebonden budget

Bij deze zoekopdracht kregen de deelnemers de volgende casus voorgelegd:

Stel uw buurvrouw wil dezelfde zorgverzekering als u. Zij heeft op dit moment een persoonsgebonden budget (pgb) voor wijkverpleging. Kan zij, als ze per 2018 overstapt naar uw zorgverzekering, haar pgb behouden?

De zoekopdracht is door 369 deelnemers uitgevoerd. 41% van deze deelnemers kon het antwoord op de vraag niet vinden. 59% van de deelnemers vonden het antwoord wel (figuur 5).



Figuur 5: Heeft u informatie gevonden die antwoord geeft op de vraag over het pgb? (n=369)

De gemiddelde tijd die deelnemers naar informatie hebben gezocht, is 4,9 minuten. De deelnemers die het antwoord niet hebben gevonden, zochten gemiddeld 6,5 minuten naar het antwoord.

Van de 59% deelnemers die de informatie vonden, geeft 30% aan dat zij knelpunten hebben ervaren tijdens het zoeken naar de informatie (n=66). In het blok hieronder staan enkele voorbeelden van knelpunten die deelnemers ervaren hebben bij het zoeken naar informatie op de website van hun zorgverzekeraar.

Ervaren knelpunten bij het zoeken naar informatie:

"De uitleg was erg ingewikkeld, maar dat is waarschijnlijk niet de schuld van de verzekeraar."

"Er zijn teveel zoekresultaten."

"Het antwoord is niet rechtstreeks te vinden. Ik word doorverwezen, stuit op een reeks voorwaarden."

"Ik kan wel formulieren vinden om het aan te vragen, maar niet of je van een andere zorgverzekering komt, het kunt behouden"

"Was pas het antwoord op de alleronderste vraag. Zou in deze tijd van het jaar handiger zijn als dat de eerste vraag was (of 1 van de eerste)."

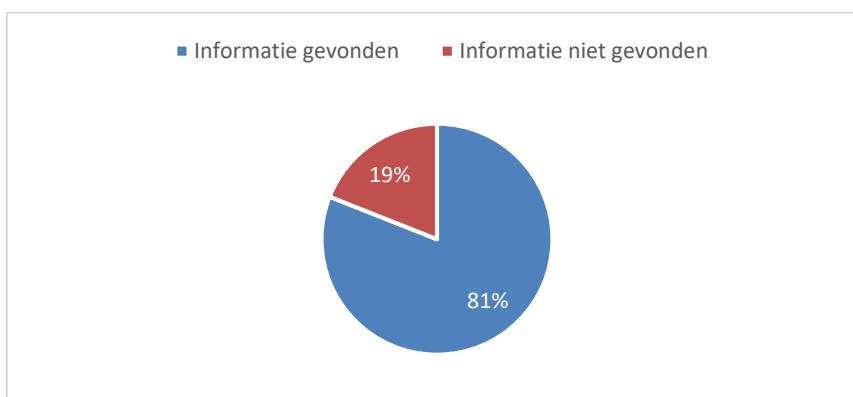
De deelnemers die het antwoord konden vinden op de vraag, geven de informatie een rapportcijfer van gemiddeld 6,9.

3.3 Zoekopdracht collectiviteit

Bij deze zoekopdracht kregen de deelnemers de casus:

Stel u hoort om u heen dat veel mensen korting op hun premie krijgen, omdat ze deelnemen aan een collectiviteit. Welke mogelijkheden zijn er voor u bij uw zorgverzekeraar om in aanmerking te komen voor collectiviteitskorting in 2018?

De opdracht is door 373 deelnemers uitgevoerd. 19% van de deelnemers vond het antwoord op de vraag niet. 81% van de deelnemers kon het antwoord wel vinden (figuur 6).



Figuur 6: Heeft u informatie gevonden die antwoord geeft op de vraag over collectiviteit? (n=373)

De gemiddelde tijd die deelnemers naar informatie hebben gezocht, is 4,44 minuten. De deelnemers die het antwoord niet konden vinden, zochten gemiddeld 5,03 minuten naar het antwoord.

Van de 81% deelnemers die de informatie vonden, geeft 15% aan dat zij knelpunten hebben ervaren tijdens het zoeken naar de informatie (n=45). In het blok hieronder staan enkele voorbeelden van knelpunten die deelnemers ervaren hebben bij het zoeken naar informatie op de website van hun zorgverzekeraar.

Ervaren knelpunten bij het zoeken naar informatie:

"Er is geen duidelijk overzicht met welke organisaties een collectiviteit is. Je moet je eigen werk, sportclub of ledenorganisatie invullen en dan hopen dat zij het ook precies zo schrijven."

"Ik heb gezocht met trefwoord collectiviteitskorting in het zoekveld, maar er kwam niets uit. Er was geen andere mogelijkheid ook niet bij veel gestelde vragen."

"Om iets over collectiviteitskorting te weten te komen moet je eerst naar 'bereken mijn premie'."

"Er is geen overzichtslijst van collectieven."

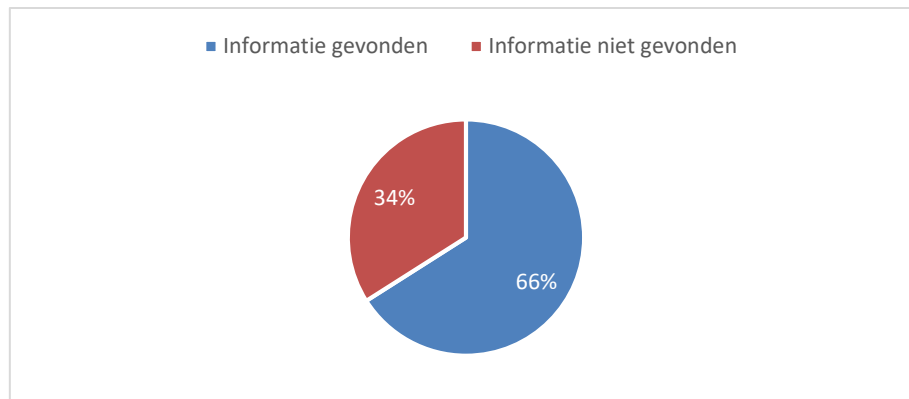
De deelnemers die het antwoord konden vinden op de vraag, geven de informatie een rapportcijfer van gemiddeld 7,6.

3.4 Zoekopdracht privékliniek

Voor deze zoekopdracht kregen de deelnemers de volgende casus:

Stelt u zich voor dat u volgend jaar een knieoperatie moet ondergaan. U heeft goede verhalen over een privékliniek in de buurt gehoord en u wilt daar graag naar toe. Alleen heeft uw zorgverzekeraar geen contract met deze kliniek. Moet u (bij)betalen als u toch naar een kliniek zonder contract met uw zorgverzekeraar gaat? En zo ja, hoeveel?

Deze zoekopdracht is door 343 deelnemers uitgevoerd. Ruim een derde van de deelnemers kon het antwoord op deze vraag niet vinden (34%). 66% van de deelnemers vond het antwoord wel (figuur 7).



Figuur 7: Heeft u informatie gevonden die antwoord geeft op de vraag over de privékliniek? (n=343)

De gemiddelde tijd die deelnemers naar informatie hebben gezocht, is 5,5 minuten. De deelnemers die het antwoord niet vonden, zochten gemiddeld 6,3 minuten.

Van de 66% deelnemers die de informatie vonden, geeft 31% aan dat zij knelpunten hebben ervaren tijdens het zoeken naar de informatie (n=69). In het blok hieronder staan enkele voorbeelden van knelpunten die deelnemers ervaren hebben bij het zoeken naar informatie op de website van hun zorgverzekeraar.

Ervaren knelpunten bij het zoeken naar informatie:

"Een hele waslijst aan vergoedingen zonder contract, maar nog totaal geen duidelijkheid over deze specifieke vraag."

"Er wordt alleen aangegeven dat er mogelijk een deel van de kosten moet worden bijbetaald, niet hoeveel dat dan is."

"Geen zoekfunctie. Alle FAQ doorgelopen om het antwoord te vinden. Het antwoord is niet volledig: maximaal 90%. Onder welke voorwaarden 90% wordt vergoed, blijft onduidelijk."

"Ingewikkeld overzicht van vergoedingen."

"Op de homepage van hun website, is een zoekveld: maar privékliniek en/of knieoperatie leverden geen treffers op."

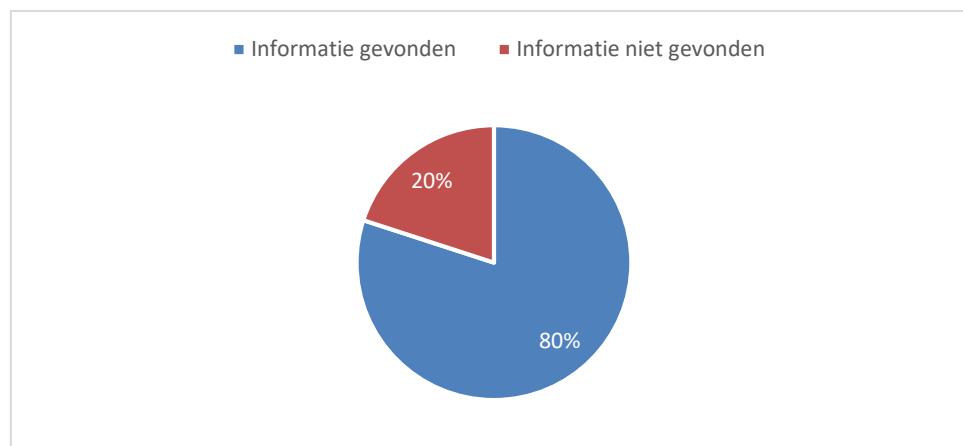
De deelnemers die het antwoord konden vinden op de vraag, geven de informatie een rapportcijfer van gemiddeld 7,1.

3.5 Zoekopdracht gehoorapparaat

Voor deze zoekopdracht kregen de deelnemers de volgende casus:

Stel u heeft een gehoorapparaat nodig. Vaak heeft u een beperkte keuze uit een paar gehoorapparaten die uw zorgverzekeraar volledig vergoedt en betaalt u alleen een eigen bijdrage. Soms heeft u een vrije keuze en krijgt u het gehoorapparaat naar uw eigen keuze volledig of gedeeltelijk vergoed. Wat is voor uw zorgverzekering in 2018 van toepassing?

Deze zoekopdracht is door 344 deelnemers uitgevoerd. 20% van de deelnemers kon het antwoord op de vraag niet vinden. 80% van de deelnemers vond het antwoord wel (zie figuur 8).



Figuur 8: Heeft u informatie gevonden die antwoord geeft op de vraag over het gehoorapparaat? (n=344)

De gemiddelde tijd die deelnemers naar informatie hebben gezocht, is 4 minuten. De deelnemers die het antwoord niet vonden, zochten gemiddeld 4,2 minuten.

Van de 80% deelnemers die de informatie vonden, geeft 24% aan dat zij knelpunten hebben ervaren tijdens het zoeken naar de informatie (n=66). In het blok hieronder staan enkele voorbeelden van knelpunten die deelnemers ervaren hebben bij het zoeken naar informatie op de website van hun zorgverzekeraar.

Ervaren knelpunten bij het zoeken naar informatie:

"Ik zat wel op de goede pagina, maar ik begreep niks van de informatie eigenlijk. Ik kreeg een hoortoestel wel vergoed, maar op de volgende regel stond weer 25% eigen bijdrage. Het was te veel informatie en te onduidelijk."

"Kan het antwoord op de vraag: vrije keuze of beperkte keuze niet vinden. Slechts het vergoede bedrag."

"Kon niet direct gecontracteerde audiciens vinden."

"Lappen tekst, niet te zoeken op zoekwoord zoals gehoorapparaat!"

"Er is geen simpele zoekopdracht beschikbaar je moet het reglement hulpmiddelen lezen."

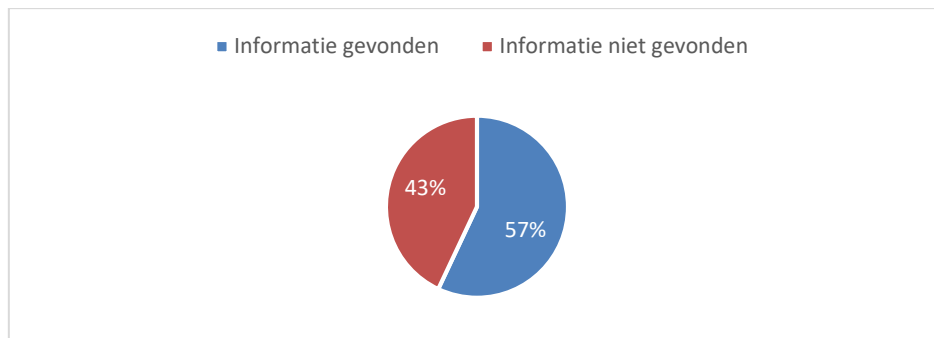
De deelnemers die het antwoord op de vraag konden vinden, geven de informatie een rapportcijfer van gemiddeld 7,0.

3.6 Zoekopdracht zorginkoop

Voor deze zoekopdracht kregen de deelnemers de volgende casus:

Zorgverzekeraars maken afspraken met zorgverleners over de zorg die een zorgverlener levert. Bijvoorbeeld afspraken over de kwaliteit, de prijs en de hoeveelheid zorg. Het proces dat leidt tot afspraken tussen een zorgverzekeraar en zorgaanbieder wordt ook wel zorginkoop genoemd. Stel u wilt graag weten hoe uw zorgverzekeraar zorg inkoopt. Kunt u daar informatie over vinden op de website van uw zorgverzekeraar?

Deze zoekopdracht is door 338 deelnemers uitgevoerd. Bijna de helft van de deelnemers kon het antwoord op deze vraag niet vinden (43%). 57% van de deelnemers vond het antwoord wel (zie figuur 9).



Figuur 9: Heeft u informatie gevonden die antwoord geeft op de vraag over de zorginkoop? (n=338)

De gemiddelde tijd die deelnemers naar informatie hebben gezocht, is 5,4 minuten. De deelnemers die het antwoord niet vonden, zochten gemiddeld 7,4 minuten.

Van de 57% deelnemers die de informatie vonden, geeft 25% aan dat zij knelpunten hebben ervaren tijdens het zoeken naar de informatie (n=49). In het blok hieronder staan enkele voorbeelden van knelpunten die deelnemers ervaren hebben bij het zoeken naar informatie op de website van hun zorgverzekeraar.

Ervaren knelpunten bij het zoeken naar informatie:

"Er staat niet hoe de zorgverzekeraar inkoopt en al helemaal niet welke contracten worden afgesproken en met welk ziekenhuis."

"De informatie is niet gecategoriseerd, waardoor het zoeken is naar een speld in een hooiberg. Overigens alleen info over 2017 gevonden."

"De zoekterm 'zorginkoop' leidt tot niets."

"Er komt helemaal NIETS naar voren hoe de zorgverzekeraar zorg inkoopt. Heel frustrerend."

"Er werd alleen gemeld dat er afspraken worden gemaakt, en met zorgverleners waarvan de zorgverzekeraar voor de kwaliteit in kan staan, maar niets over prijzen en hoeveelheden."

"Het wordt niet expliciet gemaakt hoe de afweging wordt gemaakt wat betreft goede zorg. Er wordt alleen gesproken over zinnige zorg."

"Je moet informatie goed lezen en kunnen analyseren. Zeer uitgebreide info en vaak doorklikken noodzakelijk."

"Wordt verwezen naar telefoonnummer zorgadviseur."

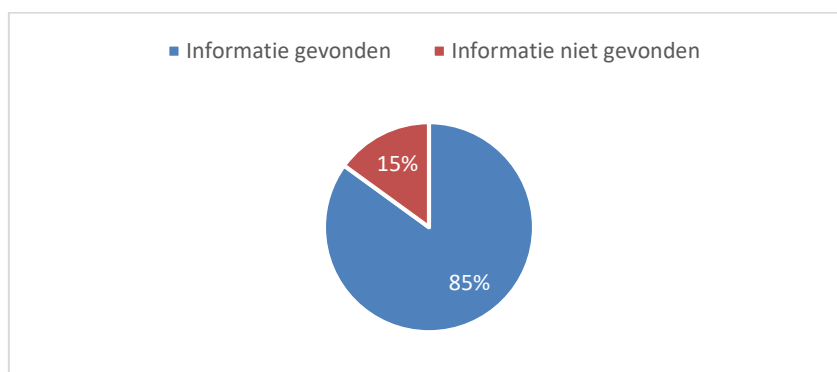
De deelnemers die het antwoord konden vinden, geven de informatie een rapportcijfer van gemiddeld 6,9.

3.7 Zoekopdracht ziekenhuis

Bij deze zoekopdracht kregen de deelnemers de volgende casus:

Stel u heeft een aandoening aan uw hart waarvoor u jaarlijks voor controle naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis gaat. Heeft uw zorgverzekeraar ook in 2018 een contract met het dichtstbijzijnde ziekenhuis?

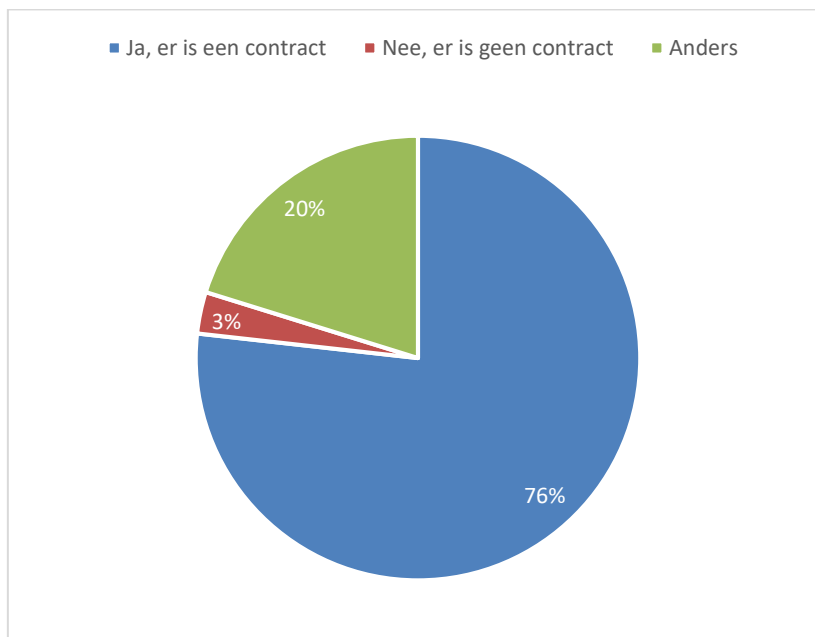
Deze zoekopdracht is door 717 deelnemers uitgevoerd. 15% van de deelnemers vond het antwoord op deze vraag niet. 85% van de deelnemers kon het antwoord wel vinden (figuur 10).



Figuur 10: Heeft u informatie gevonden die antwoord geeft op de vraag over het ziekenhuis? (n=717)

Van alle deelnemers die het antwoord hebben gevonden, geeft driekwart (76%) aan dat hun zorgverzekeraar een contract heeft met het dichtstbijzijnde ziekenhuis in hun buurt. 3% van de groep deelnemers die het antwoord gevonden hebben, geeft aan dat er geen contract is met het dichtstbijzijnde ziekenhuis. De overige 20% van de deelnemers geeft anders als antwoord (figuur 11). De deelnemers benoemen onder de antwoordoptie anders onder andere:

- Dat het contract nog in onderhandeling is/nog geen duidelijkheid over 2018 (20%)
- Dat ze een restitutiepolis hebben en een contract niet van belang is (15%)
- Dat ze het niet op internet kunnen vinden of er een contract is/dat ze het niet weten (47%)



Figuur 11: Heeft uw zorgverzekeraar voor 2018 een contract met het dichtstbijzijnde ziekenhuis?

De gemiddelde tijd die deelnemers naar informatie hebben gezocht, is 3,1 minuut. De deelnemers die het antwoord niet vonden, zochten gemiddeld 5,6 minuten.

Van de 85% deelnemers die de informatie vonden, geeft 13% aan dat zij knelpunten hebben ervaren tijdens het zoeken naar de informatie (n=79). In het blok hieronder staan enkele voorbeelden van knelpunten die deelnemers ervaren hebben bij het zoeken naar informatie op de website van hun zorgverzekeraar.

Ervaren knelpunten bij het zoeken naar informatie:

"Contract ziekenhuis is makkelijk te vinden, maar aanvullende info ontbreekt daarna. Is niet handig als bij het contract staat dat niet alle zorg onder het contract valt."

"De link zit diep in het systeem verstopt en ik moet eerst inloggen. Ik snap niet goed waarom."

"Het is niet direct duidelijk dat de site een 'zorgzoeker' heeft. Dat staat in de polisvoorwaarden. Daarna wist ik niet de exacte naam van het ziekenhuis, waardoor er geen match komt. Je kunt niet zoeken op ziekenhuis en plaatsnaam."

"Ik kan niet vinden of ons ziekenhuis een contract heeft voor het jaar 2018."

"Kon niet zoeken op aandoening."

"Je moet wel heel precies weten waar je naar zoekt."

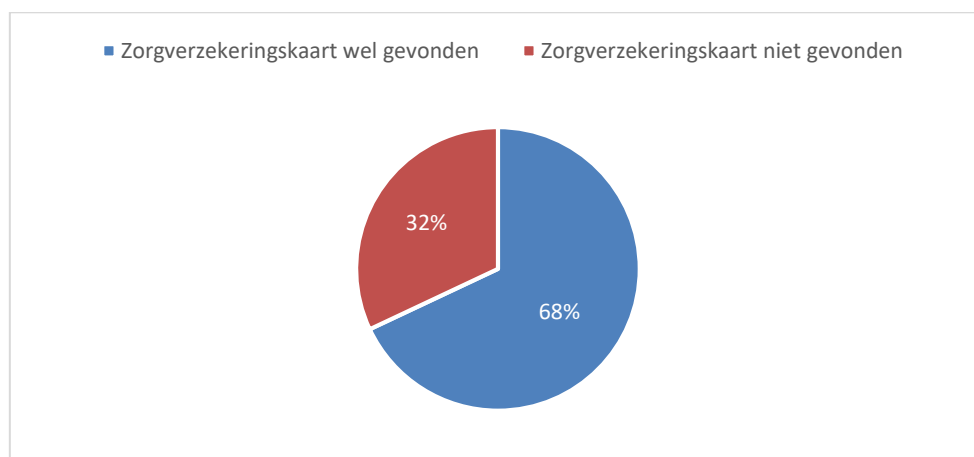
De deelnemers die het antwoord konden vinden, geven de informatie een rapportcijfer van gemiddeld 7,5.

3.8 Zoekopdracht Zorgverzekeringskaart(en)

Bij deze zoekopdracht kregen de deelnemers de volgende casus:

Voor iedere zorgverzekering heeft uw zorgverzekeraar een zorgverzekeringskaart gemaakt. Ook voor uw aanvullende verzekering. Kunt u de zorgverzekeringskaart(en) voor uw zorgverzekering vinden op de website van uw zorgverzekeraar?

Deze zoekopdracht is door 723 deelnemers uitgevoerd. 32% van de deelnemers kon de Zorgverzekeringskaart(en) op de website van hun zorgverzekeraar niet vinden. 68% van de deelnemers vond de Zorgverzekeringskaart(en) wel (figuur 12).



Figuur 12: Heeft u de zorgverzekeringskaart(en) voor uw basisverzekering en/of aanvullende verzekering gevonden op de website van uw zorgverzekeraar? (n=723)

In het blok hieronder staan enkele voorbeelden van de knelpunten die deelnemers ervoeren bij het zoeken naar de Zorgverzekeringskaart(en).

Ervaren knelpunten bij het zoeken naar informatie:

"Alleen een zorgverzekeringskaart voor de basisverzekering is beschikbaar"

"Bij de zoekopdracht komt niets te voorschijn als je zorgverzekeringskaart intoetst. Ook bij alle kopjes verschijnt wel een submenu, maar nergens de kaart."

"De informatie is niet de beste. Ik pak gewoon de telefoon indien ik iets wil weten."

"De term zorgverzekeringskaart is bij de zorgverzekeraar niet bekend."

"De zorgverzekeringskaart is niet te vinden op de eigen website van de eigen zorgverzekeraar."

"Er stonden wel andere kaarten, maar voor mijn verzekeringspakket kon ik hem niet vinden"

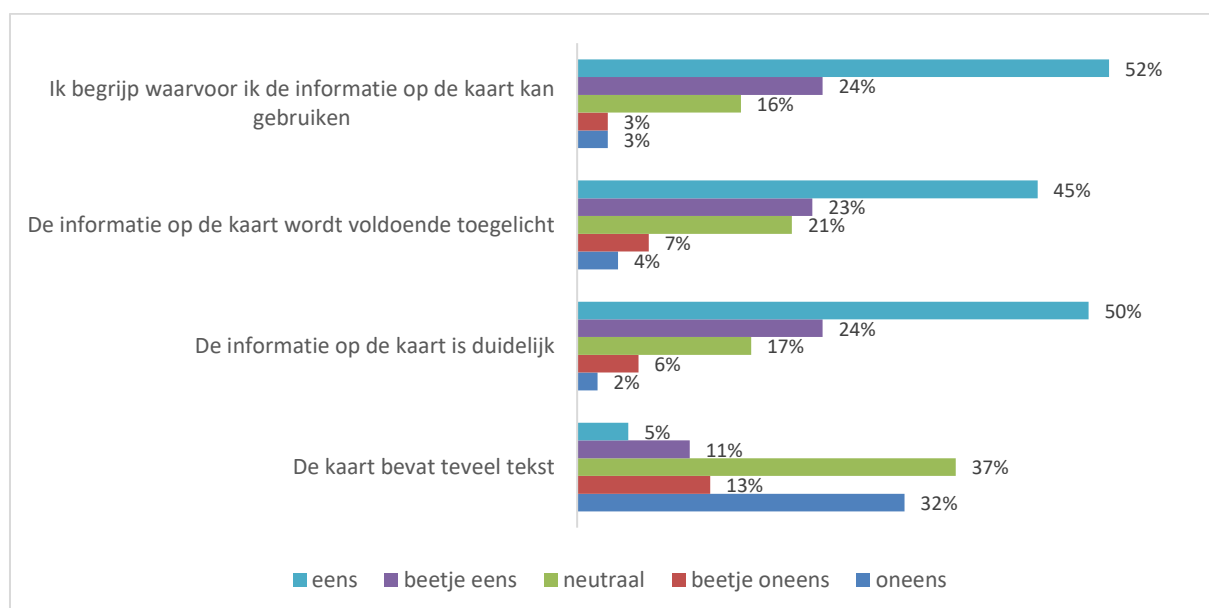
"Ik weet niet wat een zorgverzekeringskaart is."

De deelnemers die aangaven de Zorgverzekeringskaart gevonden te hebben op de website van hun zorgverzekeraar, kregen de vraag in hoeverre ze de zorgverzekeringskaart(en) makkelijk of moeilijk konden vinden. Ze konden dit aangeven met een cijfer van 0 tot 5 waarbij 0 moeilijk was en 5 makkelijk. Het gemiddelde cijfer kwam uit op een 4.1 (n=488).

De deelnemers die de Zorgverzekeringskaart hebben bekeken, is nog een aantal vragen over de inhoud van de kaart voorgelegd. Dit betref 417 deelnemers.

De deelnemers is gevraagd de Zorgverzekeringskaart te waarderen met een cijfer tussen de 1 (negatief) en 5 (positief). Het gemiddelde cijfer dat deelnemers gaven is een 4, waarvan 75% van de deelnemers een vier of hoger gaf en 25% van de deelnemers een 3 of lager.

Ook is aan de deelnemers gevraagd te reageren op verschillende stellingen over de inhoud van de Zorgverzekeringskaart. Over het algemeen waarderen de deelnemers de Zorgverzekeringskaart positief. Zo vinden veel deelnemers de informatie duidelijk en voldoende toegelicht. 16% van de deelnemers geeft aan dat er teveel tekst staat op de kaart. In onderstaande afbeelding (figuur 13) vindt u de resultaten per stelling.

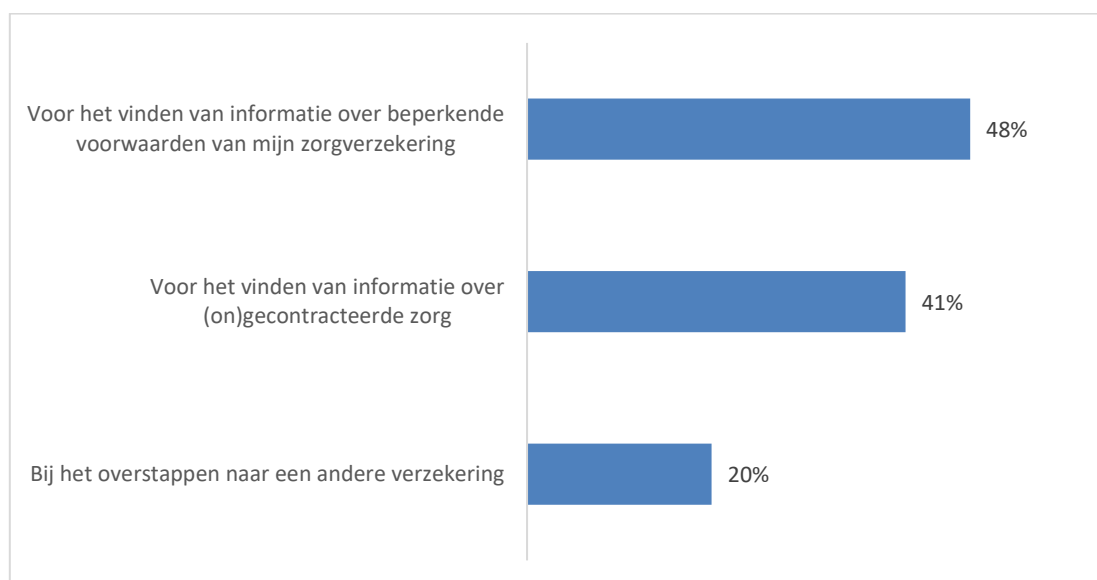


Figuur 13: Reacties op stellingen over de inhoud van de zorgverzekeringskaart

84% van de deelnemers gaf aan geen informatie te missen op de Zorgverzekeringskaart. De overige 16% van de deelnemers miste wel informatie op de kaart. Zij misten onder andere informatie over:

- Uitzonderingen en beperkingen,
- Aanvullende verzekering,
- Niet alle verzekerde zorg staat erop,
- Waar toestemming, verwijzing en eigen bijdrage van toepassing zijn,
- Informatie over specifieke problemen en ziektes,
- Informatie over wat er precies vergoed wordt.

Op de vraag waar de deelnemers de zorgverzekeringskaart mogelijk voor gebruiken, gaf 48% aan de kaart te gebruiken voor het vinden van informatie over beperkende voorwaarden van de zorgverzekering en 41% voor het vinden van informatie over (on)gecontracteerde zorg. 20% van de deelnemers gebruikt de kaart mogelijk bij het overstappen naar een andere zorgverzekering en 29% van de deelnemers geeft aan dat zij de zorgverzekeringskaart niet gebruiken (figuur 14).



Figuur 14: Waarvoor zou u de zorgverzekeringskaart(en) mogelijk gebruiken?

3.9 Samenvatting van de belangrijkste resultaten

In onderstaande tabel vindt u een overzicht van de belangrijkste resultaten voor de verschillende zoekopdrachten.

Zoekopdracht	Percentage deelnemers dat de informatie niet kon vinden	Percentage deelnemers dat informatie kon vinden en knelpunten heeft ervaren tijdens het zoeken naar informatie	Rapport cijfer voor de gevonden informatie
Fysiotherapiepraktijk	18%	20%	7,7
Persoonsgebonden budget	41%	18%	6,9
Collectiviteit	19%	15%	7,6
Privékliniek	34%	31%	7,1
Gehoorapparaat	20%	24%	7
Zorginkoop	43%	25%	6,9
Ziekenhuis	15%	13%	7,5
Zorgverzekeringskaart(en)	32%	- ¹	- ¹

¹ In verband met de vragen over de inhoud van de Zorgverzekeringskaart(en), zijn deze vragen niet aan de deelnemers voorgelegd bij de zoekopdracht over de Zorgverzekeringskaart(en).

4. Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk vindt u onze conclusies en aanbevelingen wat betreft de vindbaarheid en duidelijkheid van informatie op de websites van zorgverzekeraars.

4.1 Conclusie

Vindbaarheid informatie

Minimaal 15% van de deelnemers kan de gevraagde informatie niet vinden op de website van hun zorgverzekeraar en krijgt daardoor geen antwoord op de vragen zoals gesteld in de zoekopdrachten. Dit terwijl alle deelnemers aangeven ervaren te zijn met het zoeken naar informatie op het internet. Bij het zoeken naar informatie over minder voorkomende onderwerpen, neemt het aantal deelnemers dat de informatie niet kan vinden alleen maar toe. Zo kon 41% van de deelnemers niet de gevraagde informatie over het persoonsgebonden budget vinden.

Onderstaand een overzicht van de onderwerpen en de mate waarin deelnemers de informatie niet konden vinden:

- Zorginkoopbeleid (43% van de deelnemers vond de informatie niet),
- Persoonsgebonden budget (41% van de deelnemers vond de informatie niet),
- Privékliniek (34% van de deelnemers vond de informatie niet),
- Zorgverzekeringskaarten (32% van de deelnemers vond de informatie niet),
- Gehoorapparaat (20% van de deelnemers vond de informatie niet),
- Collectiviteit (19% van de deelnemers vond de informatie niet),
- Contractering fysiotherapiepraktijk (18% van de deelnemers vond de informatie niet),
- Contractering ziekenhuis (15% van de deelnemers vond de informatie niet).

Ervaren knelpunten

Van de deelnemers die de informatie vonden, ervoeren 13 tot 31% knelpunten tijdens het zoeken. De volgende knelpunten werden door de deelnemers benoemd:

- De informatie is op meerdere manieren te interpreteren,
- Het is onduidelijk waar de informatie te vinden is op de website,
- Er wordt teveel informatie gegeven,
- Er moet veel doorgeklikt worden en de termen die hierbij gebruikt worden zijn niet altijd logisch,
- Belangrijke informatie staat onderaan op de webpagina,
- De ingevoerde zoektermen in de zoekmachine leveren geen of niet de juiste zoekresultaten op,
- De naam van de zorgaanbieder werd maar op 1 manier herkend in de zorgzoeker. Als iemand de naam niet precies weet of 1 letter verkeerd schreef, werd de zorgaanbieder niet gevonden.
- De informatie was niet volledig of onbegrijpelijk.

Waardering gevonden informatie

De deelnemers die aangeven de informatie te hebben gevonden, waarden de gevonden informatie voldoende. Informatie over het persoonsgebonden budget en informatie over het zorginkoopbeleid, scoorden het minst goed (beide met een 6,9). Informatie over de contractering van fysiotherapiepraktijken en ziekenhuizen en informatie over collectiviteiten werden het beste beoordeeld met respectievelijk een 7,7, een 7,5 en 7,6.

Zorgverzekeringskaart

1 op de 3 deelnemers kon de Zorgverzekeringskaart(en) niet vinden op de website van hun zorgverzekeraars.

De deelnemers die de Zorgverzekeringskaart wel konden vinden (68%), waren positief over de kaart. Het merendeel van de deelnemers (75%) begreep waar de informatie op de kaart voor gebruikt kan worden, vond de informatie voldoende toegelicht en duidelijk. Ook gaven de deelnemers aan de kaart met name te gebruiken om informatie te vinden over de beperkingen in hun zorgverzekering of over (on)gecontracteerde zorg. Als minpunt vond 16% van de deelnemers dat er te veel tekst op de kaart staat.

4.2 Aanbevelingen

Op basis van de in dit rapport beschreven resultaten geven wij de volgende aanbevelingen mee aan de zorgverzekeraars:

- Belangrijke informatie is op de website van zorgverzekeraars nog lang niet voor iedereen vindbaar. Wij roepen zorgverzekeraars op om de vindbaarheid van informatie op hun website te verbeteren. Dit kan bijvoorbeeld door gebruik te maken van dezelfde, eenvoudige taal en eenheid in beeld. Om bijvoorbeeld de vindbaarheid van de Zorgverzekeringskaart(en) te vergroten, zouden alle zorgverzekeraars een zelfde beeldmerk kunnen gebruiken. Wanneer mensen dit beeldmerk op verschillende plekken tegenkomen, gaan mensen dit herkennen en zullen zij de Zorgverzekeringskaart makkelijker vinden.
- Ook bevelen wij zorgverzekeraars aan de ervaren knelpunten op te lossen. Zo onderstrepen wij bijvoorbeeld het belang van een goedwerkende zoekfunctie op een website. De zoekfunctie is een manier om informatie makkelijk te vinden op een website. Denk bij een goede werkende zoekfunctie aan een zoekfunctie die ook zoekt op basis van woorden die lijken op de ingevoerde zoekopdracht (zodat ondanks typfouten in de zoekopdracht, toch de juiste zoekresultaten naar voren komen). Daarnaast gebruiken zorgverzekeraars soms andere termen dan verzekerden die op zoek zijn naar informatie. Daarom is het belangrijk dat de resultaten in een zoekfunctie bij verschillende termen naar voren komt. Deze aanbevelingen gelden uiteraard ook voor de 'zorgzoekers'.
- Tot slot roepen wij zorgverzekeraars op om verzekerden te betrekken bij het verbeterproces rondom de vindbaarheid van informatie op hun websites.