



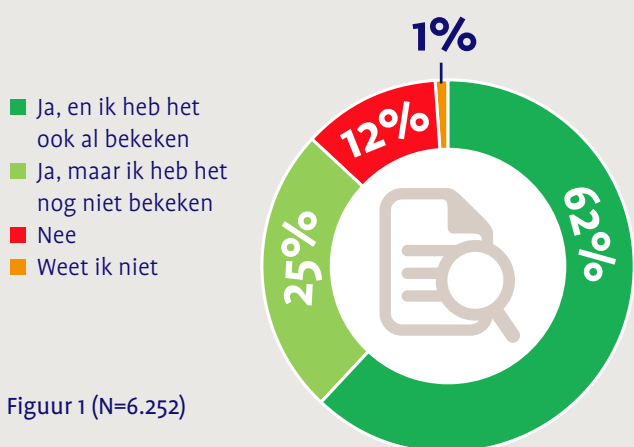
Tijd voor je zorgverzekering

November is de maand dat iedereen van zijn zorgverzekeraar het polisaanbod voor het komende jaar ontvangt. Met dit onderzoek onder het Zorgpanel brengt Patiëntenfederatie Nederland in kaart wat verzekerden direct na het ontvangen van het aanbod doen. Nemen zij het voor lief of gaan ze actief op zoek naar een beter aanbod? Daarnaast vroegen we mensen wat zij weten over het wisselen van zorgverzekeraar en wat mensen vinden van persoonlijk advies door de zorgverzekeraar.

In totaal hebben **6260** personen deelgenomen aan deze meldactie.

Het onderzoek vond plaats medio november 2018. Het merendeel van de deelnemers (62%) heeft zijn polis ontvangen en deze ook al bekeken, 25% heeft de polis wel ontvangen maar nog niet bekeken en 12% heeft de polis nog niet ontvangen.

Heeft u uw polisaanbod voor 2019 al van uw zorgverzekeraar ontvangen?



Figuur 1 (N=6.252)

Wat denkt men als men de polis ontvangt voor het komende jaar?

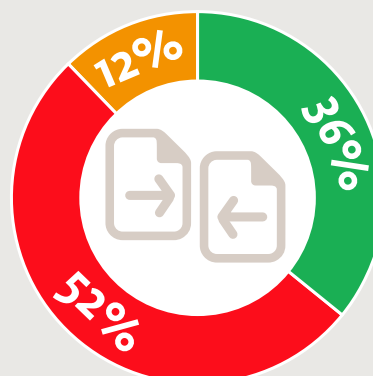


Wat doet men met het polisaanbod?

Meer dan de helft (52%) van de deelnemers gaat niet uitzoeken of een andere zorgverzekeraar of polis wellicht beter aansluit.

36% van de deelnemers gaat wel (zelf) op zoek

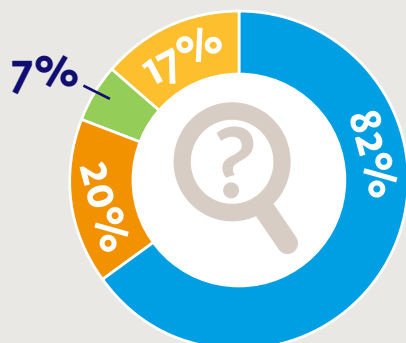
■ Ja, ik ga dit (zelf) uitzoeken
■ Nee
■ Weet ik nog niet



Figuur 2

Hoe gaat men op zoek naar alternatieven?

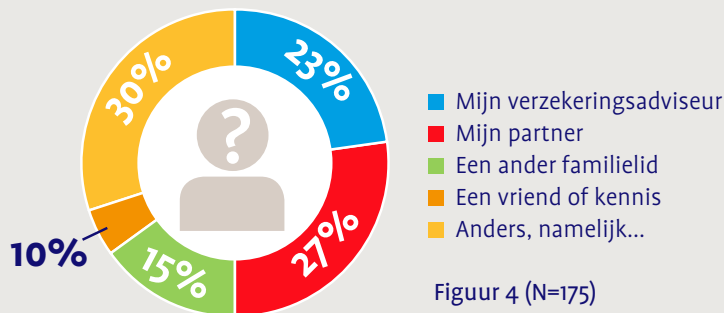
Op welke manier (en) gaat u een alternatief zoeken?



- Ik check op een vergelijkings-site of er een betere polis voor mij is
- Ik bespreek mijn zorgverzekering met mijn naasten
- Ik vraag mijn zorgverzekeraar of mijn huidige zorgverzekering de beste optie is
- Anders, namelijk...

Figuur 3 (N=2.065)
meerdere antwoorden mogelijk

Wie zoekt een alternatief voor u uit?



Figuur 4 (N=175)
meerdere antwoorden mogelijk

Waarom zoekt u geen alternatief?



Figuur 5 (N=3.226)

Wat weet men eigenlijk over het wisselen van zorgverzekeringen?

Geef per elke stelling aan of deze volgens u klopt of niet?

| Stelling | niet waar | waar | geen idee |
|--|-----------|------|-----------|
| Als een collectieve zorgverzekering stopt, stuurt de zorgverzekeraar een aanbod voor een individuele verzekering | 9% | 32% | 59% |
| Met betalingsachterstand bij je zorgverzekeraar, kan je niet overstappen naar andere zorgverzekeraar | 6% | 46% | 47% |
| Met een collectieve zorgverzekering ben je niet altijd goedkoper uit | 35% | 49% | 17% |
| Je kan ieder jaar het vrijwillig eigen risico aanpassen | 21% | 66% | 13% |
| Voor een aanvullende verzekering is niet altijd een gezondheidsverklaring nodig | 16% | 67% | 17% |
| Hoger eigen risico betekent minder premie voor de basisverzekering | 16% | 75% | 9% |
| De overheid bepaalt wat er in het basispakket zit | 14% | 77% | 9% |
| Bij sommige basisverzekeringen kun je niet zelf kiezen door wie je behandeld wordt | 7% | 80% | 13% |
| Ieder jaar van zorgverzekeraar wisselen mag | 2% | 94% | 4% |

Figuur 6

Het valt op dat 34% van de deelnemers niet weet dat je ieder jaar het vrijwillig eigen risico mag aanpassen. Ook weet 33% niet dat je jezelf zonder gezondheidsverklaring aanvullend kunt verzekeren.

Persoonlijk advies door de zorgverzekeraar

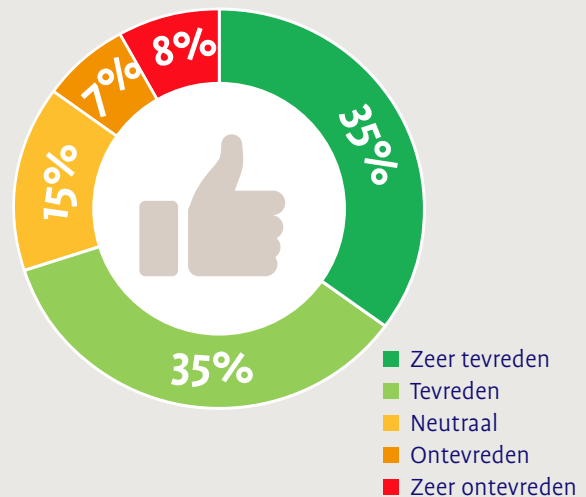
Het merendeel van de deelnemers heeft geen ervaring met persoonlijk advies van de zorgverzekeraar. 21% heeft persoonlijk advies gehad, en 40% stelt advies in van de zorgverzekeraar in de toekomst misschien op prijs.

Over welke onderwerpen zou u graag persoonlijk advies van uw zorgverzekeraar willen ontvangen?



Figuur 7 (N = 3.582)

In hoeverre was u tevreden met dit persoonlijke advies?



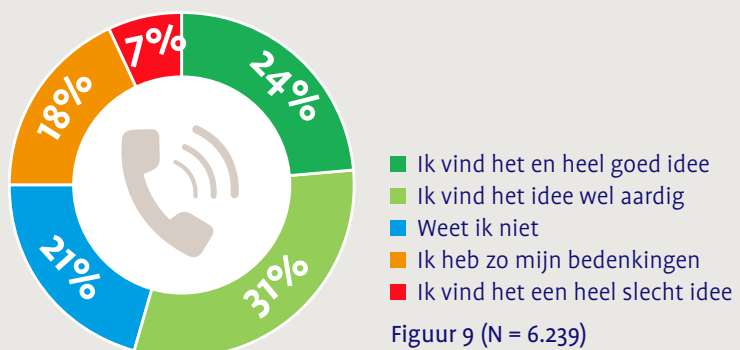
‘Welk ziekenhuis een korte wachttijd had voor een behandeling. Hierover ben ik goed geïnformeerd.’

‘Moest eens een ooglidcorrectie op medische aanwijzing krijgen - wachtlijst bemiddeling nodig gehad -hierbij heel goede en snelle hulp gekregen. Bij het herbezien van het pakket - heel goede en verstandige adviezen ontvangen.’

Nabelservice

Zorgverzekeraars kunnen persoonlijk advies met ‘nabelservice’ aanbieden. Dit houdt in dat de zorgverzekeraar een persoonlijk advies geeft en vraagt of men op een nader af te spreken moment gebeld wilt worden om te bespreken of het advies passend is geweest en wat er nog nodig is.

Wat vindt u van een nabelservice



Figuur 9 (N = 6.239)