

'Het uitzoeken tussen de vele verschillende zorgverzekeraars en vergoedingen uit de aanvullende verzekeringen is een oerwoud aan informatie waardoor je door de bomen het bos amper meer kunt zien.'

'Natuurgeneeskunde. Zelf betaald met een wrange bijsmaak.'

'Met andere specialisten in de kliniek bestond wel een contract maar met deze niet, waardoor ze slechts 70% van het factuurbedrag wilden vergoeden. De Bergman kliniek heeft zelf de rest betaald.'

'Maar dat werd niet vergoed, dus ben ik niet gegaan!'

'De psycholoog waar ik heen wilde had geen contract dus heb ik zelf betaald.'

'De dermatoloog betaalt het verschil nu zelf, maar dat vind ik eigenlijk niet goed.'

Factsheet Meldactie "Keuze Zorgverzekering"

September 2015

U kunt ieder jaar opnieuw kiezen voor een zorgverzekering. Zowel voor een basisverzekering als een aanvullende verzekering. Polisvoorwaarden kunnen jaarlijks veranderen. Evenals premies. En u kunt jaarlijks bekijken of een andere zorgverzekering voor u beter is. Bijna 10.000 panelleden van het Zorgpanel van Patiëntenfederatie NPCF hebben in augustus 2015 online vragen beantwoord over hun zorgverzekering. Ook hebben deze deelnemers wensen gedeeld om het kiezen van een zorgverzekering makkelijker te maken.

De groep deelnemers van deze meldactie is niet representatief voor de Nederlandse bevolking.

Zorgverzekering

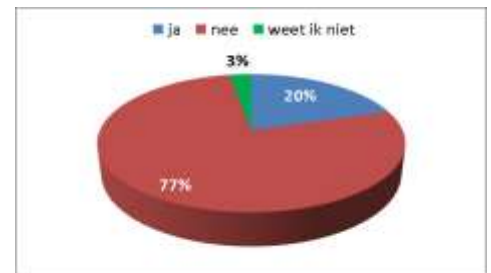
- 18% van de deelnemers weten niet wat voor soort basisverzekering ze hebben (naturaverzekering, restitutieverzekering of combinatieverzekering).

- De deelnemers vinden de vrije keuze van zorgaanbieder de belangrijkste overweging om te kiezen voor de polis/zorgverzekeraar. Dit wordt gevolgd door de vrije toegang tot aanvullende verzekeringen (zonder selectie), de premie van de basisverzekering en de premie van de aanvullende verzekering.

- 20% van de deelnemers vindt het moeilijk om een keuze te maken voor de zorgverzekering (figuur 1).

- Top 3** waarom het kiezen moeilijk was:

1. Ik vind het aanbod van polissen waaruit ik kan kiezen te groot (52%);
2. Ik vind het een ingewikkeld onderwerp (44%);
3. Ik beschik over onvoldoende informatie om te kiezen (17%).



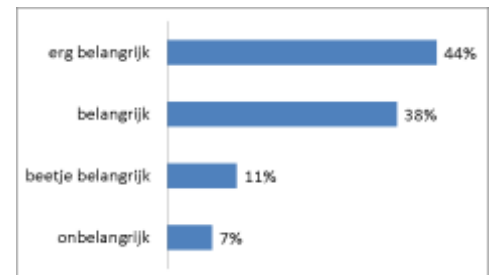
Figuur 1. Vond u het moeilijk om te kiezen (n=9679)

Juiste polis?

- 5% van de deelnemers denkt voor 2015 de verkeerde polis gekozen te hebben.

- 5% van de deelnemers heeft in 2015 meegemaakt dat de zorgverzekeraar geen contract had met de zorgverlener waar ze graag heen wilde.

- 82% van de deelnemers vindt het (erg) belangrijk om te weten welke zorgaanbieders door de zorgverzekeraar zijn gecontracteerd (figuur 2).



Figuur 2. Hoe belangrijk om te weten welke zorgaanbieders gecontracteerd zijn (n=9644)

Top 3 waarom de deelnemers de polis niet juist vinden:

1. Ik krijg niet alle zorg vergoed die ik nodig heb (52%);
2. Ik moet te veel bijbetalen (36%);
3. Ik kan niet terecht bij de zorgverlener(s) die ik graag wilde (15%).

Top 3 hoe het komt dat de deelnemers voor een onjuiste polis gekozen hebben:

1. Ik was niet bewust van de gevolgen (26%);
2. Ik vond de informatie niet duidelijk genoeg (26%);
3. Onvoldoende informatie toen ik de keuze maakte (23%).

Top 3 gevolgen van het ontbreken van een contract tussen de zorgverzekeraar en zorgverlener:

1. Ik ben niet naar de zorgverlener gegaan (27%);
2. Ik heb een deel van de zorg van de zorgverlener moeten betalen (24%);
3. Ik heb de zorgverlener helemaal zelf betaald (18%).

‘Informatie zodanig structureren dat de verzekeringen goed te vergelijken zijn, bv middels een puntenlijst die alle verzekeraars verplicht invullen.’

‘Ik zou het aantal zorgverzekeringen willen beperken; het is echte wildgroei en dat leidt niet tot besparingen.’

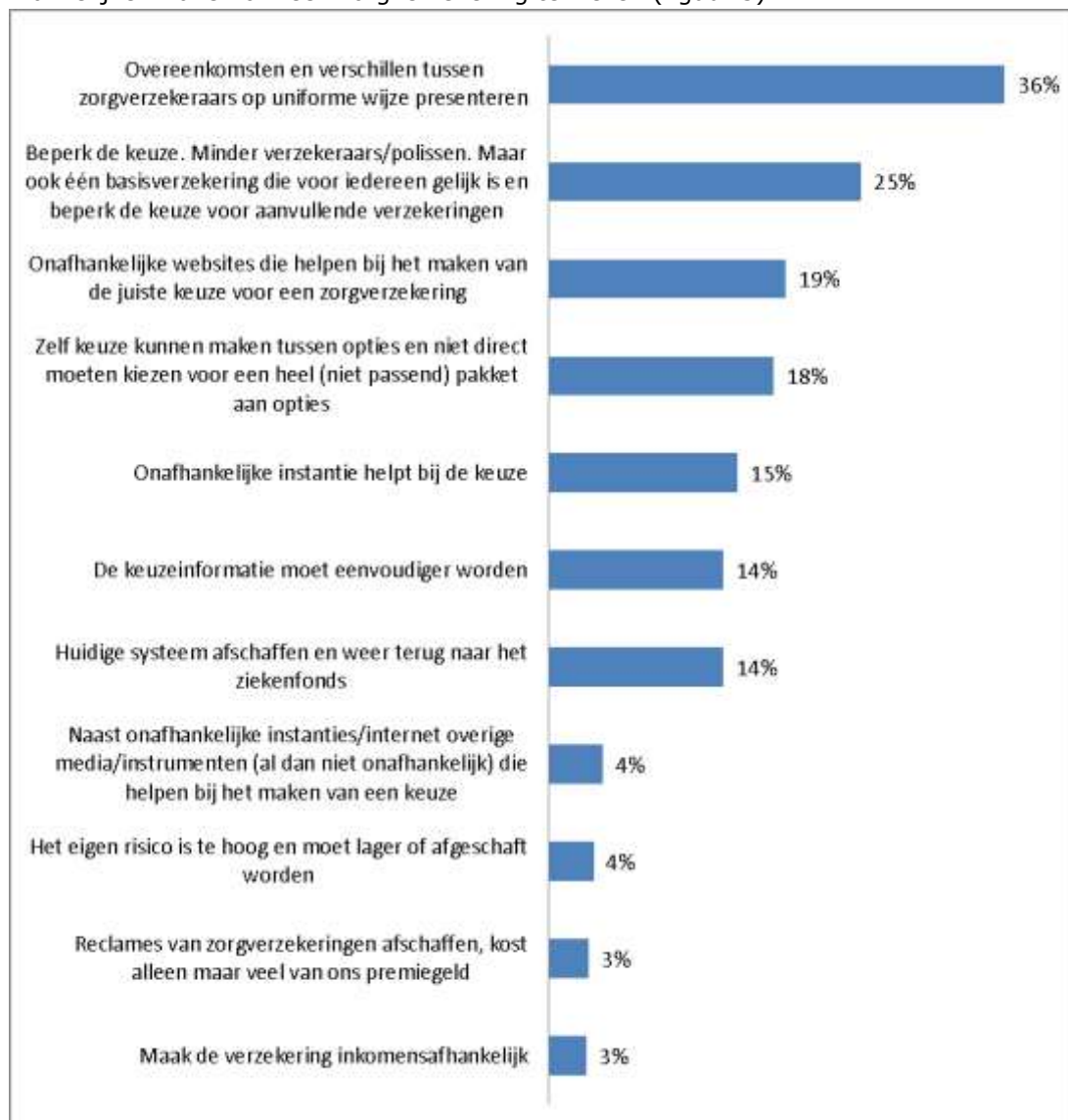
‘Door verschillende benamingen en pakketten is het nogal onoverzichtelijk te vergelijken je weet ook niet precies waar je voor komt te staan, dus wat belangrijk is te kiezen; eigenlijk is er geen sprake van kiezen.’

‘Eén standaardlijst in uniforme lay-out met vergoedingen en voorwaarden voor alle verzekeraars verplicht. Je kunt de lijsten dan gewoon naast elkaar leggen.’

‘Maak regels veel simpeler, per verzekering maatschappij 1 polis aanbieden en niet meer dan 10 die binnen 1 verzekering al concurrerend zijn’

Ideeën voor kiezen zorgverzekering

De deelnemers hebben de volgende ideeën voor manieren of middelen die het makkelijker maken om een zorgverzekering te kiezen (figuur 3):



Figuur 3. Ideeën voor andere manieren of middelen die het u makkelijker maken om uw zorgverzekering te kiezen (n=1084)

Aanbeveling:

20% van de deelnemers vindt het moeilijk om te kiezen. Dit komt vooral omdat ze het aanbod van polissen waaruit ze kunnen kiezen te groot vinden en ze het een ingewikkeld onderwerp vinden. Er zijn veel ideeën om het kiezen makkelijker te maken. Met 36% wordt het op uniforme wijze presenteren van overeenkomsten en verschillen tussen zorgverzekeraar het meeste genoemd.

Deelnemers

In totaal hebben 10.000 mensen de vragenlijst ingevuld.

- 50% is man en 50% vrouw.
- 81% van de mensen heeft te maken met een chronische aandoening.
- 43% van de mensen is middelbaar opgeleid, 44% hoger opgeleid en 12% lager opgeleid.
- De meeste mensen komen uit de provincie Zuid-Holland (19%), Noord-Holland (16%), Noord-Brabant (15%) of Gelderland (13%).
- 83% van de mensen is tussen de 45 en 75 jaar. 7% is jonger dan 45 en 11% ouder dan 75.

