

Meldactie Zorginkoop 'Wat is de invloed van uw zorgverzekeraar?'

April 2011

**Ir. T. Lekkerkerk, projectleider
Juli 2011**

COLOFON

Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF)

Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Churchillaan 11
3524 GV Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03
Fax: (030) 297 06 06
Email: npcf@npcf.nl
Website: www.npcf.nl
www.consumentendezorg.nl

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

Utrecht, juli 2011

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Meldactie	4
1.2	Interpreteren van de resultaten	4
2	Opzet meldactie	5
3	Resultaten	6
3.1	Profiel deelnemers	6
3.2	Gegevens zorgverzekering	7
3.2.1	Soort zorgverzekering	7
3.2.2	Vertrouwen in de zorgverzekeraar	7
3.3	Selectieve zorginkoop	9
3.3.1	Selectie op onvoldoende kwaliteit	9
3.3.2	Selectie op beste kwaliteit	9
3.3.3	Selectie op beste kwaliteit en betaalbaarheid	9
3.3.4	Premieverhoging, financiële beloning of aanbeveling	11
3.4	Casus CZ	12
3.4.1	Vragen aan deelnemers die niet bij CZ zijn verzekerd (N=2649)	12
3.4.2	Vragen aan deelnemers die bij CZ zijn verzekerd (N=379)	12
3.5	Contractering	13
4	Conclusies en aanbevelingen	14
4.1	Informatie over selecteren van zorg verhoogt het vertrouwen in zorgverzekeraars	14
4.2	Selectieve zorginkoop acceptabel onder voorwaarden	14
4.3	Zorginkoopbeleid geen reden om over te stappen	14

1 Inleiding

1.1 Meldactie

In april 2011 konden zorggebruikers hun ervaringen melden over de invloed van hun zorgverzekeraar. De meldactie is een initiatief van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF).

1.2 Interpreteren van de resultaten

De groep deelnemers van deze meldactie is niet representatief voor de Nederlandse bevolking. Er wordt bij de meldactie geen steekproef genomen uit de bevolking. Deelnemers melden zichzelf aan om de vragenlijst in te vullen. Iedere melding is welkom.

Wanneer je de groep deelnemers vergelijkt met de Nederlandse bevolking vallen een aantal dingen op. De deelnemersgroep bevat ten opzichte van de Nederlandse bevolking relatief:

- een grotere groep vrouwen;
- een grotere groep mensen tussen de 45 en 75 jaar;
- meer mensen met een chronische aandoening;
- veel hoger opgeleiden.

De resultaten, en zeker de percentages, moeten dan ook voorzichtig worden geïnterpreteerd. Er kunnen geen conclusies worden gesteld over zorggebruikers in het algemeen.

Dit betekent niet dat de uitkomsten geen waarde hebben. Door het grote aantal deelnemers (3028) geven de uitkomsten van de meldactie een goed beeld van de ervaringen en mening van zorggebruikers.

De resultaten en conclusies van de meldactie hebben voor de NPCF en de patiëntenorganisaties dan ook een belangrijke signaalfunctie. Zij vinden het belangrijk dat deze signalen worden opgepakt door zorgverleners, zorginstellingen, zorgverzekeraars en de regionale en landelijke overheid.

2 Opzet meldactie

De meldactie geeft inzicht in de mening van verzekerden over de rol van hun zorgverzekeraar. Hebben verzekerden vertrouwen in hun zorgverzekeraar? Wat vinden ze van de rol van de zorgverzekeraar als het gaat om kwaliteit van zorg? Wat vinden verzekerden van selectieve zorginkoop? En hoeveel keuze willen verzekerden hebben als het gaat om de keuze voor een ziekenhuis?

De NPCF heeft een vragenlijst samengesteld. De lijst is onderverdeeld in de volgende onderdelen:

- Soort zorgverzekering en vertrouwen in de zorgverzekeraar
- Selectieve inkoop van zorg
- Casus selectieve zorginkoop door CZ
- Informatie over zorginkoop en contracten

De vragenlijst is op diverse manieren verspreid:

- Panelleden van Consument en de Zorg¹ zijn uitgenodigd om een vragenlijst in te vullen.
- De lijst is online gezet op de site van de NPCF, Consumentenzorg.nl. en diverse websites van patiëntenorganisaties.
- Er is een oproep gedaan voor deelname via de nieuwsbrieven van de NPCF.

¹ De deelnemers melden zich zelf aan als lid van het panel. Het zijn veelal mensen met ervaring in de zorg (niet perse negatieve ervaringen) die bereid zijn regelmatig hun mening te geven en ervaringen te melden.

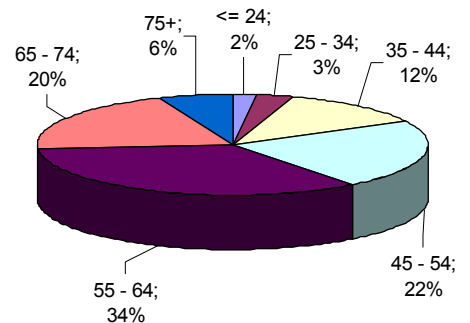
3 Resultaten

In totaal hebben 3028 mensen een vragenlijst ingevuld. De groep deelnemers is niet representatief voor de Nederlandse bevolking. Zowel deelnemers met positieve als negatieve ervaringen hebben een vragenlijst ingevuld.

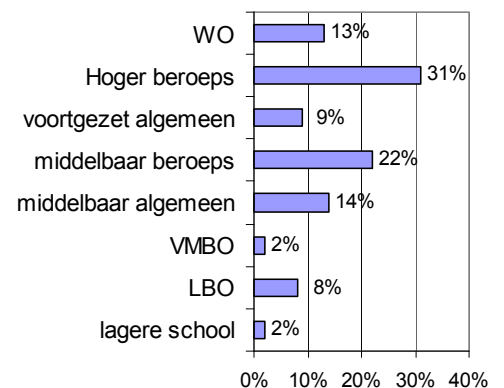
- 94% van de deelnemers is lid van het panel van Consument en de Zorg. Deze deelnemers hebben een uitnodiging ontvangen om de vragenlijst in te vullen.
- 6% van de deelnemers is via publicaties en media-aandacht geattendeerd op de meldactie, waarna ze de vragenlijst hebben ingevuld.

3.1 Profiel deelnemers

De leeftijdsverdeling van de deelnemersgroep is te vinden in figuur 1.



- 59% van de deelnemers is vrouw, 41% is man
- Deelnemers zijn voornamelijk afkomstig uit Zuid-Holland (20%), Noord-Holland (16%), Noord-Brabant (14%), Gelderland (12%) en Utrecht (8%).
- Veel deelnemers (80%) hebben te maken met één of meerdere chronische aandoeningen:
 - 20% heeft te maken met hart- en vaatziekten
 - 17% heeft te maken met een reumatische aandoening
 - 16% met astma/COPD
 - 15% met diabetes
 - 18% heeft te maken met lichamelijke beperkingen
 - 8% met psychische problemen.
- Nagenoeg alle deelnemers (97%) hebben het afgelopen jaar te maken gehad met een of meerdere zorgverleners.
 - Een groot deel van de deelnemers (88%) is bij een huisarts geweest
 - 84% kwam bij een apotheek
 - 70% is bij een medisch specialist geweest
 - 41% heeft te maken gehad met een fysiotherapeut.
- Deelnemers zijn relatief hoog opgeleid (vergeleken met het Nederlands gemiddelde: 44% heeft een HBO opleiding of hoger. In figuur 2 is de verdeling naar opleiding te zien.
- Top 5 van zorgverzekeraars waar de deelnemers zijn verzekerd voor zorg:
 1. Zilveren Kruis Achmea (17%)
 2. CZ (13%)
 3. Menzis (11%)
 4. VGZ (8%)
 5. Agis (6%)



3.2 Gegevens zorgverzekering

3.2.1 Soort zorgverzekering

- 45% van de deelnemers heeft een naturaverzekering, 21% een restitutieverzekering. 17% heeft een combinatieverzekering. In totaal 18% van de deelnemers weet niet wat voor soort zorgverzekering hij of zij heeft.
- 14% van de deelnemers moest het afgelopen jaar zelf een deel van de zorg betalen omdat de zorgverzekeraar geen contract had met de betreffende zorgverlener.
- 12% van de deelnemers heeft wel eens meegemaakt dat de zorgverzekeraar geen contract had met een zorgverlener die juist wel goede kwaliteit biedt volgens de verzekerde.

Toelichting geen contract met zorgverlener van goede kwaliteit

- Bij toeval aan het adres van een arts gekomen die spataderen inspuut waar ik heel veel baat bij heb. Dit kreeg ik aanvankelijk vergoed. Toen 75 euro per behandeling. Nu krijg ik dit alleen vergoed als ik de behandeling laat uitvoeren bij een kliniek of arts die een contract met de zorgverzekeraar heeft. Maar dan kost de behandeling meer dan 300 euro per behandeling.
- Ben jarenlang onder behandeling geweest bij een neuroloog/opname ziekenhuis in België in samenwerking met de neuroloog in Nederland. De laatste keer was dit betreffende ziekenhuis niet meer gecontracteerd. Terwijl deze neuroloog en zijn team zeker de meeste expertise hebben.
- De opticien waar ik al 33 jaar klant ben. Ik kwam niet in aanmerking voor een tegemoetkoming van mijn bril. Dan moest ik maar een andere opticien nemen!
- Een goede psycholoog die niet is aangesloten bij door de zorgverzekeraar gestelde vereniging, wordt niet opgenomen in vergoeding.
- Enkele jaren geleden had ik veel last van herniaklachten in de lage rug. Ik kreeg van verschillende personen het advies om naar een bepaald ziekenhuis te gaan. Mijn zorgverzekeraar had geen contract met deze zorgverlener.

3.2.2 Vertrouwen in de zorgverzekeraar

- De vraag 'Heeft u er vertrouwen in dat uw zorgverzekeraar de kwaliteit van zorg belangrijker vindt dan de kosten van de zorg?' scoort iets boven het gemiddelde. De score op een schaal van 0-5 is 2,67. 38% van de deelnemers heeft weinig of geen vertrouwen (score van 0-2). Ruim een kwart (27%) heeft er veel vertrouwen in dat de zorgverzekeraar kwaliteit van zorg belangrijker vindt dan kosten (score van 4 of 5).
- Het algemene vertrouwen in de zorgverzekeraar scoort iets hoger dan vertrouwen in het voorop stellen van de kwaliteit van zorg: 2,82 bij een score van 0-5. Hier geeft 34% van de deelnemers een score van 2 of lager. Bijna een derde (32%) geeft een score van 4 of 5.
- Goede informatie over de kwaliteit van de zorg vinden de deelnemers belangrijk om het vertrouwen in de zorgverzekeraar te vergroten. Daarna volgt een goede afhandeling van vragen en informatie over contracten die worden afgesloten. Het betrekken van patiënten bij de zorginkoop is voor een behoorlijke groep deelnemers ook belangrijk om het vertrouwen in de zorgverzekeraar te vergroten: 44%. Minder belangrijk vinden de deelnemers het dat een zorgverzekeraar artsen in dienst heeft om te helpen bij de zorginkoop.
Bij deze vraag hadden de deelnemers de keuze uit de volgende aspecten:
 - Zorgverzekeraar betreft patiënten bij de zorginkoop
 - Zorgverzekeraar heeft zorgverleners (artsen) die helpen bij de zorginkoop
 - Goede informatie over kwaliteit van de zorg
 - Informatie over de contracten die worden afgesloten

- Informatie over voorwaarden van contracten
 - Goede afhandeling van mijn vragen
- 69% van de deelnemers geeft aan dat het betrekken van patiëntenorganisaties bij de zorginkoop het vertrouwen vergroot.

Toelichting op 'Wat kan uw vertrouwen in de zorgverzekeraar vergroten?'

- niets. Het systeem deugt niet. De meeste zorgverzekeraars zijn schadeverzekeraars, die het liefst hun te dure klanten net als auto's total loss zouden willen verklaren. Er is veel te weinig aandacht voor solidariteit. Terwijl dat heel simpel is.
- Onafhankelijke instanties kwaliteit laten meten.
- Patiënt meer bij de beslissingen betrekken.
- Aan kunnen tonen dat de kwaliteit deugt en waarom er juist voor die zorgverlener is gekozen
- zelf laten bepalen wat ik goed vind, ik ervaar het, niet de verzekeraar
- zorgverzekeraar betreft patiëntenverenigingen bij de zorginkoop en bij het verstrekken van informatie over kwaliteit van zorg.
- Informeren welke contracten niet meer worden afgesloten en goed beargumenteren.
- geef overzicht van de gemaakte kosten aan de zorgvrager.
- De zorg hoort eigenlijk gewoon overal goed te zijn zodat je zoveel mogelijk in je eigen regio hulp kan krijgen.

3.3 Selectieve zorginkoop

Bij het onderwerp selectieve zorginkoop kregen de deelnemers een aantal situaties voorgelegd. De deelnemers is gevraagd om aan te geven of de situaties naar hun mening voldoende keuze overlaten.

De deelnemers is een aantal stellingen voorgelegd om na te gaan hoe zij in het algemeen denken over keuzes maken in de zorg.

77% van de deelnemers geeft aan zelf een keuze te willen maken voor een ziekenhuis.

- Bijna twee derde van de deelnemers (65%) vindt een keuze uit 5 ziekenhuizen te weinig.
- 42% van de deelnemers vindt een keuze uit 10 ziekenhuizen te weinig.
- 8% geeft aan dat een keuze uit 10 ziekenhuizen te veel is.
- 22% van de deelnemers vindt een keuze uit 25 ziekenhuizen te veel.

3.3.1 Selectie op onvoldoende kwaliteit

Uw zorgverzekeraar kan met 30 ziekenhuizen een contract sluiten. 5 van die ziekenhuizen bieden volgens de zorgverzekeraar onvoldoende kwaliteit. Bijvoorbeeld omdat er regelmatig klachten zijn van patiënten, herstel duurt relatief lang of de specialisten hebben niet voldoende ervaring met bepaalde operaties. Uw zorgverzekeraar sluit deze 5 ziekenhuizen uit. U houdt daarmee 25 ziekenhuizen over om te kiezen.

70% van de deelnemers vindt het goed dat de zorgverzekeraar uitsluitend laat kiezen uit ziekenhuizen van voldoende kwaliteit. Een kwart van de deelnemers (23%) vindt dit niet goed.

3.3.2 Selectie op beste kwaliteit

Uw zorgverzekeraar kan met 25 ziekenhuizen een contract sluiten. Van deze ziekenhuizen leveren er 10 duidelijk de beste zorg. De overige 15 ziekenhuizen leveren niet de beste zorg.

Uw zorgverzekeraar geeft u de keuze uit de 10 ziekenhuizen die het beste zijn.

- Wanneer de keuze uit veel minder instellingen bestaat, vindt bijna de helft (47%) het goed dat de zorgverzekeraar een voorselectie maakt op kwaliteit. 45% van de deelnemers vindt dit niet goed.
- De deelnemers die een keuze uit 10 beste ziekenhuizen niet goed vinden, is gevraagd of hun mening verandert als het aantal ziekenhuizen niet 10 maar 25 ziekenhuizen betreft. Ongeveer een derde (31%) van deze deelnemers vindt het wel goed als de zorgverzekeraar een voorselectie maakt op kwaliteit, wanneer de keuze groot genoeg blijft. Dit is 14% van het totaal aantal deelnemers.
- De groep die vindt dat een zorgverzekeraar een keuze mag maken voor de beste ziekenhuizen wordt daarmee 61%. Waarbij 14% van deze deelnemers de voorwaarde stelt dat de keuze groot genoeg moet zijn.
- De andere deelnemers (29% van de totale groep) vindt het ook bij een grotere keuze niet goed als de zorgverzekeraar op kwaliteit selecteert.

3.3.3 Selectie op beste kwaliteit en betaalbaarheid

Van de 10 beste ziekenhuizen zijn er 5 erg duur.

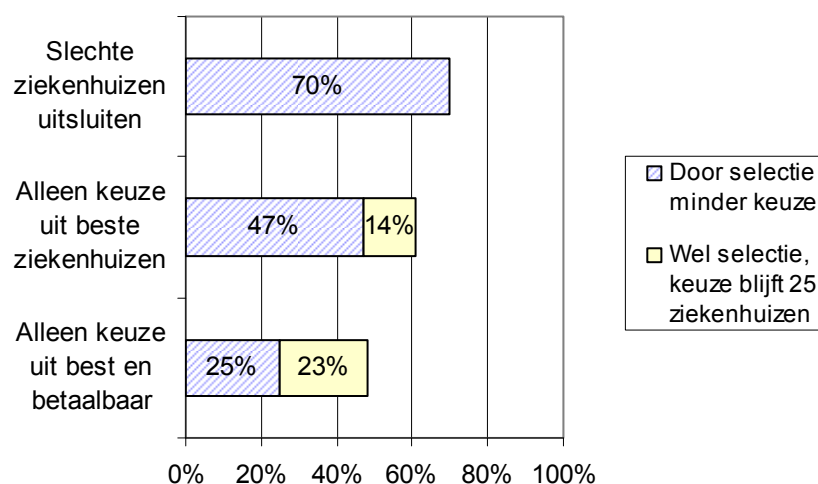
Uw zorgverzekeraar geeft u de keuze uit de 5 betaalbare ziekenhuizen.

- Een kwart van de deelnemers (25%) vindt het goed als de zorgverzekeraar de beste en meest betaalbare ziekenhuizen kiest en die aanbiedt aan de verzekerden. Tweederde van de deelnemers (67%) vindt een keuze voor beste in combinatie met betaalbaar niet goed.
- De deelnemers die een keuze uit 5 beste en betaalbare ziekenhuizen niet goed vinden, is gevraagd of hun mening verandert als het aantal ziekenhuizen niet 5 maar 25 ziekenhuizen. Wanneer er een keuze wordt gegeven uit 25 ziekenhuizen, dan is een derde van de deelnemers die eerst 'nee' zeiden het er wel mee eens. Dus het selecteren door de zorgverzekeraar op kwaliteit en betaalbaarheid vinden zij niet per definitie verkeerd. Maar wel als de keuze te klein wordt. Deze groep is 23% van de totale deelnemersgroep.
- De groep mensen die vindt dat de zorgverzekeraar mag selecteren op kwaliteit en betaalbaarheid van ziekenhuizen is daarmee 48%. Waarbij de helft als voorwaarde stelt dat de keuze groot genoeg moet zijn.
- 41% van de totale groep deelnemers vindt ook bij een grotere keuze selectie op betaalbaarheid van een ziekenhuis niet goed.

Figuur 3 geeft een overzicht van het resultaat van 3.3.1, 3.3.2 en 3.3.3. Hier is te zien hoe de deelnemers denken over selectieve zorginkoop door zorgverzekeraars.

In de figuur is te zien dat:

- uitsluiting van slechte ziekenhuizen voor 70% van de deelnemers acceptabel is. Ze hebben na selectie een keuze uit 25 ziekenhuizen.
- Selectie voor alleen de beste ziekenhuizen is voor 47% van de deelnemers acceptabel. Nog eens 14% vindt dit acceptabel, mits er een keuze blijft uit 25 ziekenhuizen. In totaal is dit 61% van de deelnemers.
- Selectie voor beste en betaalbare ziekenhuizen is voor 25% van de deelnemers acceptabel. Ook als de keuze daardoor vermindert. Voor 23% is dit ook acceptabel, maar wel onder voorwaarde dat de keuze blijft voor 25 ziekenhuizen. In totaal is dit 47% van de deelnemers.



Figuur 3. Mening over selectieve zorginkoop

3.3.4 Premieverhoging, financiële beloning of aanbeveling

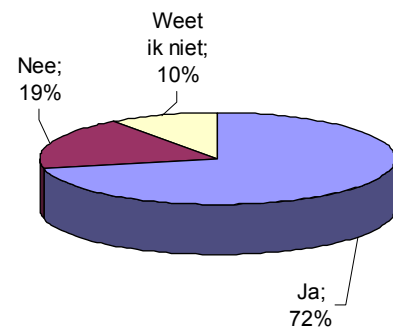
Uw zorgverzekeraar geeft u de keuze uit de beste 10 ziekenhuizen. Van deze ziekenhuizen zijn er nog steeds 5 erg duur. De andere 5 zijn goed betaalbaar. Uw zorgverzekeraar geeft aan dat u met een premieverhoging nog steeds uit alle 10 ziekenhuizen kunt kiezen.

- Deelnemers zijn nauwelijks bereid om meer premie te betalen om te mogen kiezen uit 10 in plaats van uit 5 ziekenhuizen. Slechts 14% wil wel meer premie betalen voor een grotere keuze.
- Ongeveer een derde (34%) van de deelnemers vindt dat een zorgverzekeraar instellingen financieel mag belonen als de ziekenhuizen de beste kwaliteit bieden. Ruim de helft van de deelnemers (57%) vindt dat dit niet mag.
- Financieel belonen vindt meer dan de helft van de deelnemers (57%) niet goed. Maar aanbevelen van ziekenhuizen met de beste kwaliteit bij de eigen verzekerden vinden de meeste deelnemers prima: 89% vindt dit goed. Slechts 9% vindt dat de zorgverzekeraar geen ziekenhuizen van de beste kwaliteit mag aanbevelen bij de eigen verzekerden.

3.4 Casus CZ

CZ heeft in 2010 de beslissing genomen om geen contract te sluiten met een aantal instellingen voor borstkankerzorg. Het aantal operaties dat in een instelling wordt uitgevoerd is hierbij doorslaggevend. CZ geeft aan dat een instelling die minder dan 70 operaties per jaar uitvoert, geen goede kwaliteit kan bieden. CZ baseert zich hierbij op internationale literatuur en richtlijnen.

- 75% van de deelnemers heeft gehoord of gelezen over de selectieve zorginkoop van zorgverzekeraar CZ.
- 13% van de deelnemers is verzekerd bij CZ.



- Een groot deel van de deelnemers vindt het goed dat CZ voorwaarden stelt aan zorginstellingen voor de kwaliteit. Zie figuur 5.

Figuur 5. Vindt u de selectieve zorginkoop van CZ goed?

- Minder dan de helft van de deelnemers (44%) vindt dat selectieve zorginkoop moet worden toegepast op andere aandoeningen. 30% geeft aan dit niet nodig te vinden. 27% van de deelnemers weet niet of de selectieve zorginkoop ook op andere aandoeningen moet worden toegepast.
- Van de totale groep deelnemers geeft 11% aan dat het wel goed is dat CZ voorwaarden stelt aan kwaliteit, maar dat ze het niet nodig vinden voor andere aandoeningen.

3.4.1 Vragen aan deelnemers die niet bij CZ zijn verzekerd (N=2649)

- Voor bijna niemand van de deelnemers is de selectieve zorginkoop een reden om over te stappen naar de zorgverzekeraar die dit toepast. Slechts 2% geeft een positief antwoord op deze vraag.
- Selectieve zorginkoop is geen reden om over te stappen. Maar iets meer dan een derde van de deelnemers (36%) is wel van mening dat de eigen zorgverzekeraar selectieve zorginkoop zou moeten toepassen. Nog eens een derde (35%) vindt van niet. En 30% geeft aan niet te weten of de eigen verzekeraar selectief zou moeten inkopen.

3.4.2 Vragen aan deelnemers die bij CZ zijn verzekerd (N=379)

Iets meer dan de helft van de verzekerden van CZ (52%) heeft niet overwogen om iets te veranderen aan hun zorgverzekering naar aanleiding van het inkoopbeleid.

- 11% van de CZ verzekerden heeft naar aanleiding van het inkoopbeleid overwogen om naar een andere zorgverzekeraar te gaan. Maar is uiteindelijk niet veranderd
- Voor bijna een kwart van de CZ verzekerden (23%) is het juist een reden om bij CZ te blijven.
- 3% van de CZ verzekerden is juist naar CZ gegaan vanwege het inkoopbeleid.

3.5 Contractering

- Iets meer dan een kwart van de deelnemers (26%) geeft aan informatie te ontvangen over met welke zorgverleners contracten zijn gesloten. 41% geeft aan deze informatie niet te krijgen van hun zorgverzekeraar. Nog eens 33% weet niet of de zorgverzekeraar deze informatie geeft.
- 8% van de deelnemers heeft een zorgverzekeraar die informatie geeft over waar op wordt gelet bij het afsluiten van contracten. De helft van de deelnemers (50%) geeft aan dat hun zorgverzekeraar hier geen informatie over geeft. Nog eens 42% weet niet of de zorgverzekeraar hier informatie over geeft.
- De verzekerden die informatie krijgen over het afsluiten van contracten hebben een groter vertrouwen in hun zorgverzekeraar (zie ook 3.2.2.)
 - Wel informatie over waar op wordt gelet bij afsluiten contracten: 55% geeft een 4 of 5 voor algemeen vertrouwen in de zorgverzekeraar.
 - Geen informatie over waar op wordt gelet bij afsluiten contracten: 27% geeft een 4 of 5 voor algemeen vertrouwen in de zorgverzekeraar.
- De deelnemers die aangeven informatie te krijgen over het afsluiten van contracten (N=238), kregen deze informatie met name via de website van hun zorgverzekeraar (65%). Daarnaast via de polisvoorwaarden (44%) en via een nieuwsbrief of informatieblad (42%). Een kleine groep heeft een vraag gesteld hierover per telefoon (21%).
- Op een schaal van 0-5 is de gemiddelde waardering voor de informatie ruim boven gemiddeld: 3,65. De meeste deelnemers geven dus aan dat de informatie over contractering duidelijk is. 22% geeft zelfs aan dat de informatie volledig duidelijk is.
- Een groot deel van de deelnemers (84%) wil wel graag informatie krijgen van de zorgverzekeraar over waar hij op let bij het afsluiten van contracten. 10% van de deelnemers heeft hier geen behoefte aan.
- Deelnemers krijgen deze informatie bij voorkeur via een informatieblad of nieuwsbrief (71%). Via een website vinden ook veel deelnemers een goede optie (57%).

Welke informatie heeft u nodig om het oordeel van uw zorgverzekeraar te kunnen vertrouwen?

- Afweging waarop contract is afgesloten. Dus gegevens van kwaliteit en prijs.
- Aantal behandelingen en ervaringen van andere patiënten.
- Alle (objectieve) gegevens waarop de zorgverzekeraar de kwaliteit hiervan baseert en die nodig zijn om een zorgverlener als kwalitatief hoogwaardig te beschouwen (dus het complete rapport beschikbaar), zodat de consument ook zijn eigen oordeel hierover kan vellen.
- Bij het vormen van dat oordeel moeten ook 'onafhankelijke' wetenschappelijke onderzoeken en instanties betrokken zijn zoals overheidsinstanties (o.a. Inspectie Gezondheidszorg) en patiëntenorganisaties. Daarnaast moeten verzekeraars dan ook volledige transparantie bieden en actief informatie via hun website en voorwaarden geven over hun keuzes, criteria en gevolgen van die keuzes voor de verzekerde.
- Betrouwbare informatie die middels een neutraal onderzoek (regelmatig herhalend) wordt verkregen. Waarbij ook naar de deskundigheid van de zorgverlener wordt gekeken. En naar ervaringen van patiëntenverenigingen.
- 'Een controlerende onafhankelijke organisatie die de zorgverzekeraars in de gaten houdt en bijstuurt.
- Duidelijk polisvoorwaarden, en bij telefonische contacten voor vragen een duidelijk antwoord.
- duidelijkheid wat wordt verstaan onder kwaliteit. want wie of wat bepaald nu die kwaliteit.
- Het belang van de patiënt moet altijd belangrijker zijn dan geld. De bejegening van patiënten is ook belangrijk en moet meegewogen worden, niet alleen de technische kant.
- Ik vind dat de inspectie voor de Volksgezondheid moet bepalen hoe en wie de beste zorg moet leveren en niet de Zorgverzekeraars, want deze hebben andere belangen.

4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Informatie over selecteren van zorg verhoogt het vertrouwen in zorgverzekeraars

In de meldactie van maart 2011 bleek dat het vertrouwen van de deelnemers in hun zorgverzekeraar over het algemeen net iets groter is dan een jaar geleden. Gemiddeld cijfer: 7,4.

Het algemene vertrouwen scoort iets hoger dan het vertrouwen dat de zorgverzekeraar kwaliteit voorop stelt. Deelnemers die informatie ontvangen over contracten en over de voorwaarden waarop contracten worden gesloten, hebben er meer vertrouwen in dat hun zorgverzekeraar kwaliteit voorop stelt. Informatievoorziening is dus van groot belang.

Ook het betrekken van patiëntenorganisaties bij de zorginkoop, verhoogt het vertrouwen van deze verzekerden.

Te weinig verzekerden krijgen informatie over contracten die de zorgverzekeraar sluit met zorgaanbieders. 84% van de deelnemers wil hier graag informatie over krijgen. Slechts 8% krijgt informatie over de criteria van de zorgverzekeraar bij het afsluiten van contracten.

- Zorgverzekeraars kunnen het vertrouwen van hun verzekerden vergroten door het geven van goede informatie over de criteria die worden gebruikt bij de zorginkoop. Uiteraard is het belangrijk om de verzekerden te informeren over het betrekken van de patiëntenorganisaties.
- De deelnemers van deze meldactie hebben daarbij voorkeur voor informatie via een informatieblad, een nieuwsbrief of via een website.

4.2 Selectieve zorginkoop acceptabel onder voorwaarden

De deelnemers zijn niet principieel tegen selectie door hun zorgverzekeraar. Uitsluiten van slechte ziekenhuizen vinden veel deelnemers (70%) goed. Een selectie (bestaande uit de beste ziekenhuizen op basis van kwaliteit) is voor 61% van de deelnemers acceptabel. En een selectie op basis van kwaliteit en betaalbaarheid is voor iets minder dan de helft (46%) van de deelnemers acceptabel.

- Zorgverzekeraars kunnen werken aan de acceptatie van selectieve zorginkoop door aan een aantal voorwaarden te werken:
 - Kwaliteit voorop stellen
 - Voldoende keuzeopties
 - Goed informatievoorziening (op basis van welke criteria vindt de selectie plaats)
 - Betrekken van patiëntenorganisaties verhoogt het vertrouwen en daarmee mogelijk de acceptatie voor selectie.

4.3 Zorginkoopbeleid geen reden om over te stappen

De CZ casus laat zien dat een groot aantal deelnemers (72%) het goed vindt dat CZ voorwaarden stelt aan zorginstellingen op het gebied van kwaliteit. Zorgverzekeraars hebben dus de mogelijkheid om selectie toe te passen zonder dat zij daar verzekerden door verliezen. Het is echter nog geen middel om verzekerden te werven. Voor de verzekerden van andere zorgverzekeraars is de selectieve zorginkoop geen reden om over te stappen naar CZ.

Wat is de invloed van uw zorgverzekeraar?



De rol van de zorgverzekeraar verandert. De zorgverzekeraar heeft steeds meer invloed op de kwaliteit van de zorg. Bijvoorbeeld de kwaliteit van de huisarts, een specialist in een ziekenhuis of een fysiotherapeut.

De zorgverzekeraar sluit contracten met zorgverleners en zorginstellingen. Dat noemen we zorginkoop. De zorgverzekeraar is niet verplicht om zorg in te kopen bij iedere zorgverlener. Als de zorgverzekeraar bijvoorbeeld de kwaliteit van een zorgverlener niet goed genoeg vindt, kan hij beslissen geen contract af te sluiten. Met een natura-polis bent u afhankelijk van deze contracten.

Wij horen graag uw mening. Het invullen van de vragenlijst kost gemiddeld 10 minuten. Na het invullen is het belangrijk dat u op de knop 'voltooien' klikt aan het eind van de lijst. Pas dan worden de resultaten bij ons opgeslagen.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

1. Bent u het afgelopen jaar bij een zorgverlener geweest?

Bijvoorbeeld een huisarts, apotheek, medisch specialist (neuroloog, reumatoloog, oncoloog), fysiotherapeut, ..

- Ja
- Nee

2. Bij welke zorgverlener(s) bent u geweest?

- Huisarts
- Apotheek
- Medisch specialist
- Fysiotherapeut
- Anders, namelijk

3. Moest u zelf (een deel van de) zorg betalen, omdat uw zorgverzekeraar geen contract had met uw zorgverlener?

Het gaat hier niet om betaling van het (verplicht) eigen risico.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

4. Wat voor soort zorgverzekering heeft u?

[Klik hier](#) voor meer informatie over de soorten polissen.

- Een natura verzekering
 - Een restitutieverzekering
 - Een combinatieverzekering
 - Weet ik niet
-

Contracten en vertrouwen in de zorgverzekeraar

Uw zorgverzekeraar sluit contracten af met zorgverleners en zorginstellingen. In die contracten worden steeds vaker afspraken gemaakt over de kwaliteit van de zorg. Dit wordt zorginkoop genoemd. Bij het afsluiten van contracten wordt gekeken naar kwaliteit en prijs van de zorg.

5. Heeft u er vertrouwen in dat uw zorgverzekeraar de kwaliteit van zorg belangrijker vindt dan de kosten van de zorg?

Geen vertrouwen 0 1 2 3 4 5 Veel vertrouwen

6. Heeft u in het algemeen vertrouwen in het oordeel van uw zorgverzekeraar over kwaliteit van zorg?

Geen vertrouwen 0 1 2 3 4 5 Veel vertrouwen

7. Heeft u wel eens meegemaakt dat uw zorgverzekeraar geen contract had met een zorgverlener die volgens u juist goede kwaliteit biedt?

- Ja
 - Nee
-

8. U kunt hier uw ervaring toelichten.

9. Wat kan het vertrouwen in uw zorgverzekeraar (nog) groter maken?

- Zorgverzekeraar betreft patiënten bij de zorginkoop
- Zorgverzekeraar heeft zorgverleners (artsen) die helpen bij de zorginkoop
- Goede informatie over kwaliteit van de zorg
- Informatie over de contracten die worden afgesloten
- Informatie over voorwaarden van contracten
- Goede afhandeling van mijn vragen
- Anders, namelijk

10. Heeft u meer vertrouwen in uw zorgverzekeraar wanneer die patiëntenorganisaties betreft bij de zorginkoop?

- Ja
 - Nee
 - Weet ik niet
-

Selectieve inkoop van zorg door de zorgverzekeraar

We leggen u een aantal situaties voor. U gaat er daarbij van uit dat u te maken krijgt met een aandoening. U heeft voor behandeling van de aandoening zorg nodig in een ziekenhuis.

Voor deze aandoening sluit uw zorgverzekeraar contracten af met ziekenhuizen. Hierbij maakt uw zorgverzekeraar bepaalde keuzes voor u. We horen graag uw mening.

Uw zorgverzekeraar kan met 30 ziekenhuizen een contract sluiten. 5 van die ziekenhuizen bieden volgens de zorgverzekeraar onvoldoende kwaliteit. Bijvoorbeeld omdat er regelmatig klachten zijn van patiënten, herstel duurt relatief lang of de specialisten hebben niet voldoende ervaring met bepaalde operaties. Uw zorgverzekeraar sluit deze 5 ziekenhuizen uit.

U houdt daarmee 25 ziekenhuizen over om te kiezen.

11. Vindt u het goed dat uw zorgverzekeraar u uitsluitend laat kiezen uit ziekenhuizen van voldoende kwaliteit?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Uw zorgverzekeraar kan met 25 ziekenhuizen een contract sluiten. Van deze ziekenhuizen leveren er 10 duidelijk de beste zorg. De overige 15 ziekenhuizen leveren niet de beste zorg.

Uw zorgverzekeraar geeft u de keuze uit de 10 ziekenhuizen die het beste zijn.

12. Vindt u het goed dat uw zorgverzekeraar u uitsluitend de keuze geeft uit de beste 10 ziekenhuizen? *

* vraag verplicht invullen

- Ja
 - Nee
 - Weet ik niet
-

13. Mag uw zorgverzekeraar u wel een keuze geven uit alleen de beste ziekenhuizen als u kunt kiezen uit 25 ziekenhuizen?

Dit zijn nog steeds alleen de beste ziekenhuizen.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Van de 10 beste ziekenhuizen zijn er 5 erg duur.

Uw zorgverzekeraar geeft u de keuze uit de 5 betaalbare ziekenhuizen.

14. Vindt u het goed dat uw zorgverzekeraar u uitsluitend de keuze geeft uit de 5 beste ziekenhuizen die betaalbaar zijn? *

* vraag verplicht invullen

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

15. Mag uw zorgverzekeraar u wel een keuze geven uit alleen de beste betaalbare ziekenhuizen als u kunt kiezen uit 25 ziekenhuizen?

Het gaat dan nog steeds alleen om ziekenhuizen die het beste zijn en betaalbaar.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Uw zorgverzekeraar geeft u de keuze uit de beste 10 ziekenhuizen. Van deze ziekenhuizen zijn er nog steeds 5 erg duur. De andere 5 zijn goed betaalbaar.

Uw zorgverzekeraar geeft aan dat u met een premieverhoging nog steeds uit alle 10 ziekenhuizen kunt kiezen.

16. Wilt u meer premie betalen om de keuze te hebben uit 10 in plaats van uit 5 ziekenhuizen?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

17. Vindt u dat een zorgverzekeraar ziekenhuizen financieel mag belonen wanneer zij de beste kwaliteit bieden?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

18. Vindt u dat uw zorgverzekeraar ziekenhuizen die de beste kwaliteit bieden mag aanbevelen bij de eigen verzekerden?

Het gaat hier om een aanbeveling en niet een verplichting.

- Ja

- Nee
- Weet ik niet

Casus CZ

CZ heeft in 2010 de beslissing genomen om geen contract te sluiten met een aantal instellingen voor borstkankerzorg. Het aantal operaties dat in een instelling wordt uitgevoerd is hierbij doorslaggevend. CZ geeft aan dat een instelling die minder dan 70 operaties per jaar uitvoert, geen goede kwaliteit kan bieden. CZ baseert zich hierbij op internationale literatuur en richtlijnen.

19. Heeft u gehoord of gelezen over deze manier van zorginkoop?

Bijvoorbeeld van uw zorgverzekeraar, via de media of van vrienden of bekenden.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

20. Vindt u het goed dat CZ voorwaarden voor kwaliteit stelt aan zorginstellingen?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

21. Vindt u dat deze manier van het inkopen van zorg ook voor andere aandoeningen zou moeten worden toegepast?

Bijvoorbeeld voor behandeling van blaaskanker, knieoperaties, ..

- Ja, namelijk voor de volgende aandoening(en):
- Nee, ik vind dit niet nodig
- Weet ik niet

22. Wie is uw zorgverzekeraar? *

* vraag verplicht invullen

Uw antwoord: *

23. Is deze manier van inkopen van zorg door CZ voor u een reden om over te stappen naar zorgverzekeraar CZ?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

24. Vindt u dat uw eigen zorgverzekeraar ook op deze manier zorg zou moeten inkopen?

- Ja
- Nee

Weet ik niet

25. Is het inkoopbeleid van zorgverzekeraar CZ voor u een overweging om van zorgverzekeraar te veranderen?

- Ik heb het wel overwogen, maar ben niet van zorgverzekeraar veranderd.
 Ik heb dit niet overwogen.
 Voor mij juist reden om bij CZ te blijven.
 Voor mij was dit reden om over te stappen naar CZ.
 Anders, nl

Informatie van zorgverzekeraars over zorginkoop

26. Geeft uw zorgverzekeraar informatie over met welke zorgverleners een contract is gesloten?

Bijvoorbeeld via een folder, mailing of via de website.

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

27. Geeft uw zorgverzekeraar informatie over waar op wordt gelet bij het afsluiten van contracten? *

* vraag verplicht invullen

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

28. Op welke manier heeft u informatie gekregen of gevonden over waar uw zorgverzekeraar op let bij het afsluiten van contracten?

- Via de polisvoorwaarden
 Telefonisch (als ik een vraag stel)
 Via de website
 Via een nieuwsbrief of informatieblad
 Anders, namelijk

29. Is de informatie over waar de zorgverzekeraar op let bij het afsluiten van contracten voor u voldoende duidelijk?

Onduidelijk 0 1 2 3 4 5 Duidelijk

30. Zou u informatie willen krijgen over waar de zorgverzekeraar op let bij het afsluiten van contracten?

- Ja
 Nee

Weet ik niet

31. Op welke manier zou u informatie willen krijgen over waar uw zorgverzekeraar op let bij het afsluiten van contracten?

- Via de polisvoorwaarden
 Telefonisch (als ik een vraag stel)
 Via de website
 Via een nieuwsbrief of informatieblad
 Anders, namelijk

32. Welke informatie heeft u nodig om het oordeel van uw zorgverzekeraar te kunnen vertrouwen?

33. We horen graag uw reactie op de volgende stellingen.

	Eens	Oneens	Weet ik niet
Wanneer ik kan kiezen uit 5 ziekenhuizen, heb ik te weinig keuze.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wanneer ik kan kiezen uit 10 ziekenhuizen, heb ik te weinig keuze.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik wil altijd zelf kunnen kiezen uit alle ziekenhuizen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wanneer ik kan kiezen uit 10 ziekenhuizen, is dat voor mij te veel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wanneer ik kan kiezen uit 25 ziekenhuizen, is dat voor mij te veel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Algemene vragen

34. Bent u een man of een vrouw? *

* vraag verplicht invullen

- Vrouw
 Man

35. Wat is uw geboortedatum?

U kunt uw geboortedatum invoeren als dd-mm-jjjj.

Maakt u gebruik van het kalendertje? Kies dan eerst een jaartal. Selecteer daarna met de pijltjes links en rechts bovenin een maand. En klik daarna op de juiste dag.

Uw antwoord:

36. Heeft u één of meer chronische aandoeningen?

- Geen
- Astma/COPD
- Chronische reuma, reumatoïde artritis
- Darmaandoening
- Diabetes
- Hart- en Vaatziekten
- Kanker
- Lichamelijke beperking
- Maagklachten
- Psychische problemen (GGZ)
- Verstandelijke beperking
- Anders, namelijk

37. In welke provincie woont u? *

* vraag verplicht invullen

- Drenthe
- Flevoland
- Friesland
- Gelderland
- Groningen
- Limburg
- Noord-Brabant
- Noord-Holland
- Overijssel
- Utrecht
- Zeeland
- Zuid-Holland

38. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?

- Geen onderwijs afgerond of nog niet afgemaakt
- Lagere school (basisonderwijs)
- Lager beroepsonderwijs (LBO, LTS, LHNO, huishoud- of ambachtsschool, LEAO, lager land- en tuinbouwonderwijs etc.)
- Voorbereidend of kort middelbaar beroepsonderwijs (VMBO, KMBO)
- Middelbaar algemeen onderwijs (LAVO, ULO, MULO, MAVO, 3-jaar HBS etc.)

- Middelbaar beroepsonderwijs (MBO, MTS, MEAO, Praktijkdiploma Boekhouden, Kleuterkweekschool etc.)
- Voortgezet Algemeen Onderwijs (5-jaar HBS, MMS, HAVO, lyceum, atheneum, gymnasium, VWO etc.)
- Hoger beroepsonderwijs (HBO, HTS, HEAO, Sociale Academie, HHNO, lerarenonderwijs, kandidaatsexamen etc.)
- Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- Post academisch onderwijs (notariaat, doctorstitel, artsexamen)
- Anders, namelijk:

39. Bent u bereid om eventueel mee te werken aan een interview?

De NPCF wordt regelmatig benaderd door journalisten met de vraag of wij nog mensen weten die bereid zijn om mee te werken aan een programma of interview.

- Ja
- Nee

40. Bent u bereid vaker mee te werken aan vragenlijsten van ConsumentendeZorg?

- Ja
- Doe ik al aan mee
- Nee

41. Wilt u de nieuwsbrief van Consumentendezorg ontvangen per e-mail? U wordt daarmee tevens geïnformeerd over de resultaten van deze en andere meldacties.

- Ja
- Die ontvang ik al
- Nee

Persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld. Graag uw e-mail adres vermelden wanneer u vaker vragenlijsten wilt invullen of wanneer u de nieuwsbrief wilt ontvangen. Graag uw naam en adresgegevens vermelden wanneer u beschikbaar bent voor een interview.

42. Naam

Uw antwoord:

43. Adres

Uw antwoord:

44. Postcode

Uw antwoord:

45. Woonplaats

Uw antwoord:

46. Telefoonnummer

Uw antwoord:

47. E-mail

Uw antwoord:

48. Als u nog opmerkingen heeft naar aanleiding van dit onderwerp, kunt u gebruik maken van onderstaand invoerveld.

U kunt hier geen vragen stellen. Wanneer u vragen heeft over de zorg, kunt u terecht bij het meldpunt Consumentendezorg. De gegevens vindt u nadat u de vragenlijst heeft voltooid.

U bekijkt deze vragenlijst in de voorbeeldweergave. U kunt daarom geen resultaten verzenden!
