



Dit factsheet is een uitgave van het NIVEL. De gegevens mogen met bronvermelding (Hoefman, R.J., Brabers, A.E.M., en Jong, J.D. de. Vertrouwen in zorgverzekeraars hangt samen met opvatting over taken zorgverzekeraars. Utrecht: NIVEL, 2015) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere NIVEL-publicaties in PDF-format op www.nivel.nl.

Vertrouwen in zorgverzekeraars hangt samen met opvatting over taken zorgverzekeraars

Renske J. Hoefman, Anne E.M. Brabers en Judith D. de Jong

Er bestaan misvattingen over de taken van zorgverzekeraars, zo blijkt uit onderzoek binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL. Niet alle taken die zorgverzekeraars hebben in het huidige stelsel vinden verzekerden ook taken van zorgverzekeraars, bijvoorbeeld taken met betrekking tot bemiddeling en onderhandelen over het volume en de kwaliteit van zorg. Bovendien vinden verzekerden soms dat zorgverzekeraars toezicht moeten houden op de kwaliteit van zorg of het basispakket moeten samenstellen, terwijl zorgverzekeraars deze taken wettelijk gezien niet hebben. Daarnaast vinden verzekerden het belangrijk dat zorgverzekeraars informatie verstrekken over de prijs en de beschikbaarheid van zorg en de zorgkosten beheersen, maar verzekerden vinden niet altijd dat zorgverzekeraars deze belangrijke taken ook uitvoeren.

De mismatch in de rol en uitvoering van taken door zorgverzekeraars hangt samen met het vertrouwen in zorgverzekeraars: verzekerden die vinden dat zorgverzekeraars hun belangrijke taken niet uitvoeren hebben minder vertrouwen in zorgverzekeraars. Het vertrouwen in zorgverzekeraars is hoger bij verzekerden die meer vaardigheden bezitten om zorgverzekeringen af te sluiten en bij verzekerden die meer informatie ontvangen die bijdraagt aan een positief beeld over zorgverzekeraars. Het is belangrijk dat verzekerden geïnformeerd raken over de wettelijke rol van zorgverzekeraars. Op deze manier weten verzekerden, en kunnen zij ook mogelijk accepteren, dat zorgverzekeraars kunnen sturen op de kosten en kwaliteit van zorg.

Rol van zorgverzekeraars volgens verzekerden

De rol van zorgverzekeraars is om kwalitatief goede zorg tegen een scherpe prijs in te kopen voor hun verzekerden. Om deze rol te kunnen uitoefenen is het belangrijk dat verzekerden vertrouwen hebben in zorgverzekeraars^{1 2}. Echter, het wantrouwen ten aanzien van zorgverzekeraars neemt de laatste jaren toe^{3 4}. Een probleem van laag vertrouwen in zorgverzekeraars is dat verzekerden kunnen twijfelen aan de

¹ Bes, R., S. Wendel & J. de Jong (2012). Het vertrouwensprobleem van zorgverzekeraars. ESB: Economisch Statistische Berichten 97(4647): 676-677

² Boonen, L. & E. Schut (2009). Zorgverzekeraars kampen met vertrouwensprobleem. ESB: Economisch Statistische Berichten 94(4572): 678-681.

³ Brabers, A.E.M., M. Reitsma-van Rooijen & J.D. de Jong (2014). Barometer Vertrouwen in de gezondheidszorg. NIVEL: Utrecht. [<http://www.nivel.nl/consumentenpanel/>]/geraadpleegd op 1 september 2015.

intenties van zorgverzekeraars bij zorginkoop. Dit vertrouwensprobleem kan ertoe leiden dat zorgverzekeraars terughoudend zijn om te sturen op kosten en/of kwaliteit van zorg. Dit kan zorgverzekeraars belemmeren in het uitvoeren van hun taken in het huidige zorgstelsel volgens de Zorgverzekeringswet (Zvw).

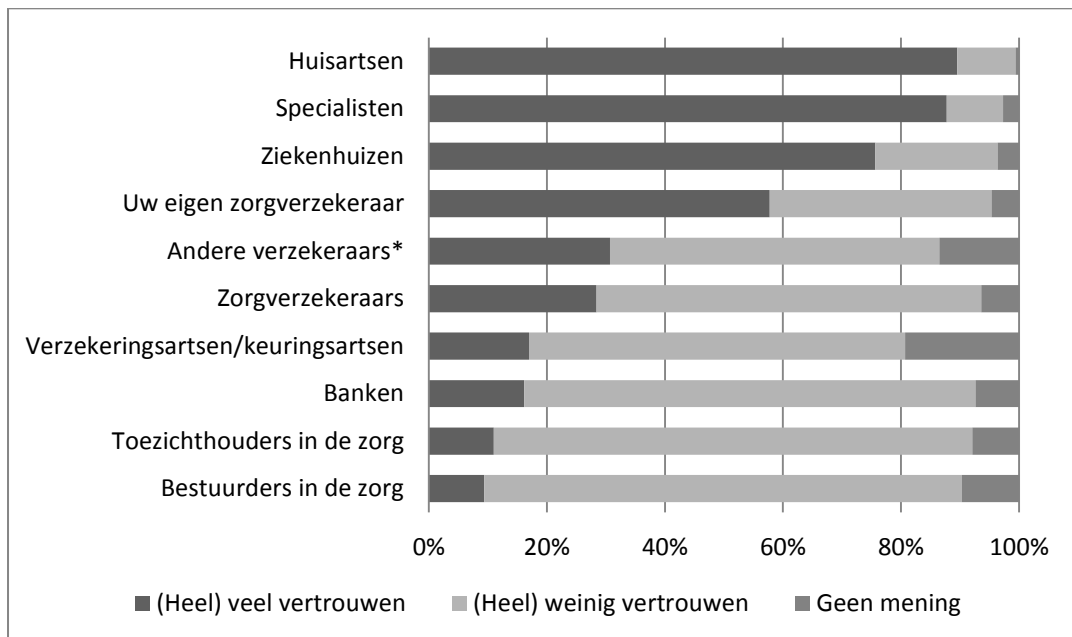
Het NIVEL heeft met behulp van haar Consumentenpanel Gezondheidszorg onderzocht of het vertrouwen in zorgverzekeraars samenhangt met de opvattingen van verzekerden over de taken van zorgverzekeraars. Dit doen we aan de hand van drie onderzoeksvragen: 1) Wat is het (publiek) vertrouwen in zorgverzekeraars?, 2) Komen de taken van zorgverzekeraars volgens verzekerden overeen met de taken die zorgverzekeraars hebben?, en 3) Wat is de samenhang tussen de opvatting van verzekerden over de taken van zorgverzekeraars en het vertrouwen in zorgverzekeraars door verzekerden? Bij deze laatste vraag kijken we ook naar de samenhang tussen vertrouwen in zorgverzekeraars en de vaardigheden van verzekerden voor het afsluiten van zorgverzekeringen, het ontvangen van informatie over zorgverzekeraars en het gebruik van zorg door verzekerden.

Vertrouwen in zorgverzekeraars is laag, wel scoort de eigen zorgverzekeraar beter

Iets meer dan een kwart van de algemene bevolking heeft (heel) veel vertrouwen in zorgverzekeraars (Figuur 1). Het publiek vertrouwen in andere verzekeraars, bijvoorbeeld voor het afsluiten van een reisverzekering of een lijfrenteverzekering, is vergelijkbaar. Het publiek vertrouwen in de eigen zorgverzekeraar ligt hoger: 57% van mensen heeft (heel) veel vertrouwen. Ter vergelijking, ongeveer negen op de tien mensen heeft (heel) veel vertrouwen in huisartsen of specialisten.

⁴ Van Doorn, M. & T. Hendriks (2015). Meer consumenten actief rondom overstappen. Rapport consumentenonderzoek zorgverzekeringsmarkt. Leusden: MarketResponse.

Figuur 1 Publiek vertrouwen in zorgverzekeraars in het algemeen, in eigen zorgverzekeraar en andere zorgverleners en instanties binnen en buiten de gezondheidszorg (n=514 –517).

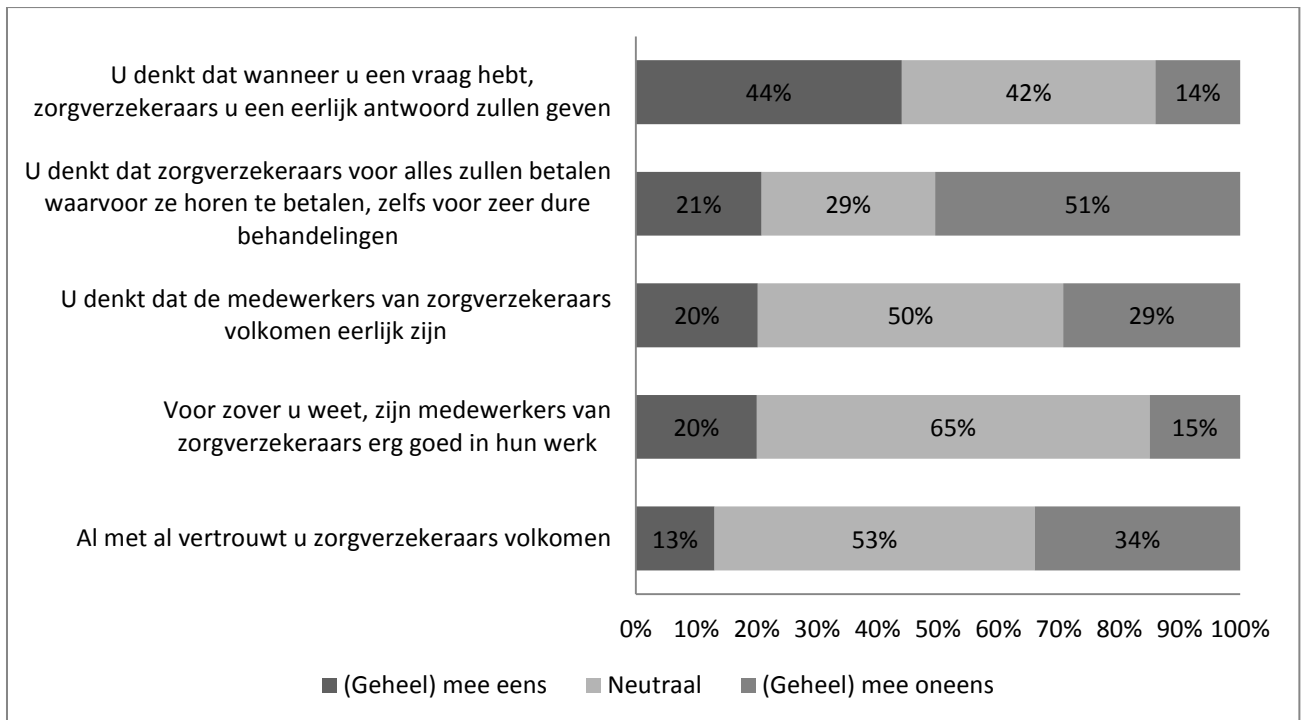


*Geen zorgverzekeraars, maar andere verzekeraars zoals voor het afsluiten van een reisverzekering of een lijfrenteverzekering.

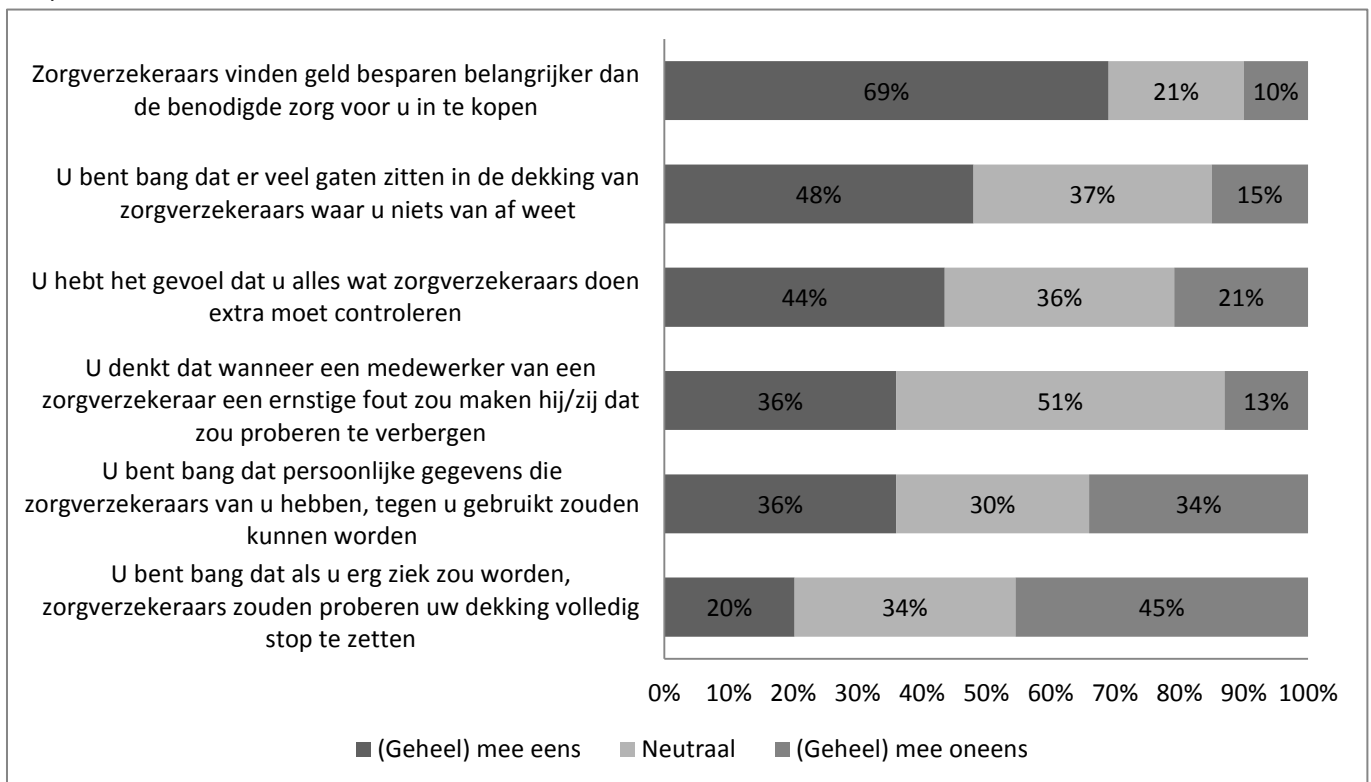
Volgens veel verzekerden vinden zorgverzekeraars geld besparen belangrijker dan zorg inkopen

Gedetailleerde vragen over het vertrouwen in zorgverzekeraars laten zien dat iets meer dan één op de tien verzekerden het (geheel) eens is met de stelling dat zij zorgverzekeraars volkomen vertrouwen (Figuur 2). Meer dan twee derde van de verzekerden denkt dat zorgverzekeraars geld besparen belangrijker vinden dan de benodigde zorg in te kopen. Ongeveer de helft van de verzekerden denkt dat zorgverzekeraars niet alles zullen betalen waarvoor zorgverzekeraars horen te betalen of dat er veel gaten zitten in de dekking waar verzekerden niks van af weten (Figuur 3).

Figuur 2 Mening van verzekerden over positieve stellingen over zorgverzekeraars (ongewogen n=505-509).



Figuur 3 Mening van verzekerden over negatieve stellingen over zorgverzekeraars (ongewogen n=506-509).



Het verstrekken van informatie en het beheersen van zorgkosten zijn belangrijke taken

Taken waarvan veel verzekerden vinden dat zorgverzekeraars deze moeten uitvoeren zijn volgens verzekerden ook vaak belangrijke taken. Veel verzekerden vinden het belangrijk dat zorgverzekeraars verzekerden informeren over de prijs en beschikbaarheid van zorg (Tabel 1). Dit geldt vooral voor informatie over welke kosten patiënten zelf moeten betalen, over de polisvoorwaarden en over de voorwaarden voor het afsluiten van een aanvullende verzekering (zie Tabel A1 in bijlage). Uit Tabel 1 blijkt verder dat verzekerden bij het beheersen van zorgkosten ook een rol weggelegd zien voor zorgverzekeraars. Zo geeft meer dan vier op de vijf verzekerden aan dat zij het controleren van rekeningen en het tegengaan van fraude (zeer) belangrijke taken van zorgverzekeraars vinden. Ook het tegengaan van verspilling in de zorg vinden verzekerden vaak een (zeer) belangrijke taak (73%) (Tabel A1). Opvallend is dat ook niet-wettelijke taken gezien worden als taken van zorgverzekeraars. Zo vindt bijvoorbeeld ongeveer een derde van de verzekerden dat zorgverzekeraars moeten bepalen welke behandelingen patiënten vergoed krijgen en welke zorg er in het basispakket zit (Tabel A1).

Belangrijke taken worden niet altijd uitgevoerd of vertrouwd

Verzekerden vinden dat zorgverzekeraars niet altijd hun taken uitvoeren (zie Tabel 1). Dit geldt voor alle type taken van zorgverzekeraars, ook voor taken die veel verzekerden (heel) belangrijk vinden (Tabel A1). Zo is bijvoorbeeld minder dan een derde van mening dat zorgverzekeraars rekeningen van zorgaanbieders controleren en fraude of verspilling in de zorg tegengaan. Verder vindt minder dan de helft van de verzekerden dat zorgverzekeraars patiënten informeren over de kosten van zorg (Tabel A1).

Tabel 1 Mening van verzekerden over de mate waarin zorgverzekeraars taken moeten uitvoeren, zorgverzekeraars taken daadwerkelijk uitvoeren, taken belangrijk zijn en verzekerden zorgverzekeraars vertrouwen bij de uitvoering van de taken, weergegeven per type taak (gemiddelde scores (1-5), n=459-557).*

Type taak	Taak van zorgverzekeraars	Taak wordt uitgevoerd	Belangrijke taak	Vertrouwen in uitvoering taak
Informeren over prijs en beschikbaarheid van zorg	4,5	3,1	4,4	3,1
Beheersen van zorgkosten	4,0	3,0	4,1	2,7
Bemiddeling en kwaliteit van zorg	3,1	3,0	3,3	2,6
Niet-wettelijke taken	3,0	3,3	3,3	2,7

*Informatie over de indeling van taken van zorgverzekeraars, zie kopje Onderzoeksmethode

Vertrouwen in zorgverzekeraars hangt samen met opvatting over taken

Het vertrouwen in zorgverzekeraars hangt samen met de mate waarin verzekerden vinden dat zorgverzekeraars hun taken uitvoeren. Verzekerden die een rol weggelegd zien voor zorgverzekeraars bij het informeren over de prijs en beschikbaarheid van zorg, maar vinden dat zorgverzekeraars deze taken niet altijd uitvoeren hebben minder vertrouwen in zorgverzekeraars (Tabel 2). Verzekerden hebben ook minder vertrouwen in zorgverzekeraars als verzekerden vinden dat zorgverzekeraars niet altijd de kosten

van zorg beheersen en dit wel als een taak van zorgverzekeraars zien.

Daarnaast is het belangrijk hoe verzekerden aankijken tegen de rol van zorgverzekeraars bij de niet-wettelijke taken van zorgverzekeraars: het houden van toezicht en het bepalen van de invulling van het basispakket. Verzekerden die deze niet-wettelijke taken als belangrijke taken van zorgverzekeraars zien hebben meer vertrouwen in zorgverzekeraars. Verzekerden hebben minder vertrouwen in zorgverzekeraars als verzekerden vinden dat de niet-wettelijke taken geen taken van zorgverzekeraars zijn, maar wel door zorgverzekeraars uitgevoerd worden.

Daarnaast hangt het vertrouwen in zorgverzekeraars ook samen met andere aspecten rondom zorgverzekeringen of zorgverzekeraars. Zo hangen de vaardigheden van verzekerden om zorgverzekeringen af te sluiten samen met het vertrouwen in zorgverzekeraars. Verzekerden die het makkelijker vinden om een zorgverzekering af te sluiten hebben meer vertrouwen in zorgverzekeraars. Tenslotte speelt de mate waarin verzekerden informatie over zorgverzekeringen ontvangen van hun eigen zorgverzekeraar of de media een rol. Verzekerden die aangeven dat deze informatie bijdraagt aan een (zeer) positief beeld van zorgverzekeraars hebben meer vertrouwen in zorgverzekeraars.

Tabel 2 Samenhang tussen het vertrouwen in zorgverzekeraars en taken van zorgverzekeraars volgens verzekerden, vaardigheden zorgverzekeringen, informatie over zorgverzekeraars, gebruik van zorg en achtergrondkenmerken van verzekerden, multivariate analyse (n=327).

Vertrouwen in zorgverzekeraars^a	
<i>Taken van zorgverzekeraars volgens verzekerden</i>	
Informereren over prijs en beschikbaarheid van zorg is volgens verzekerden...	
...een belangrijke taak van zorgverzekeraars	geen significant verschil
...een taak van zorgverzekeraars, maar wordt niet uitgevoerd ^b	-
Beheersen van zorgkosten is volgens verzekerden...	
...een belangrijke taak van zorgverzekeraars	geen significant verschil
...een taak van zorgverzekeraars, maar wordt niet uitgevoerd ^b	-
Bemiddeling en kwaliteit van zorg is volgens verzekerden...	
...een belangrijke taak van zorgverzekeraars	geen significant verschil
...een taak van zorgverzekeraars, maar wordt niet uitgevoerd ^b	geen significant verschil
Niet-wettelijke taken zorgverzekeraars zijn volgens verzekerden...	
...belangrijke taken van zorgverzekeraars	+
...taken die zorgverzekeraars uitvoeren, maar geen taak van zorgverzekeraars zijn ^c	-
<i>Zorgverzekering, zorgverzekeraars en gebruik van zorg</i>	
Vaardigheden zorgverzekeringen	+
Informatie van huidige zorgverzekeraars draagt bij aan ^d :	
(zeer) positief beeld van zorgverzekeraars (t.o.v. (zeer) negatief beeld)	+
geen informatie ontvangen van huidige zorgverzekeraar (t.o.v. (zeer) negatief beeld)	+
Informatie van media draagt bij aan ^e :	
(zeer) positief beeld van zorgverzekeraars (t.o.v. (zeer) negatief beeld)	+
geen informatie ontvangen van huidige zorgverzekeraar (t.o.v. (zeer) negatief beeld)	geen significant verschil
Gebruik van zorg ^f (t.o.v. geen/(heel) weinig)	
(heel) veel	geen significant verschil
<i>Achtergrondkenmerken verzekerden</i>	
Leeftijd	geen significant verschil
Geslacht (t.o.v. man)	
vrouw	geen significant verschil
Opleidingsniveau (t.o.v. laag)	
midden	geen significant verschil
hoog	geen significant verschil
Gezondheid (t.o.v. matig/slecht)	
uitstekend/(zeer) goed	geen significant verschil

Het minteken (-) betekent dat de variabele negatief samenhangt met vertrouwen in zorgverzekeraars (verschil is significant). Het plusteken (+) betekent dat de variabele positief samenhangt met vertrouwen.

a Vertrouwen in zorgverzekeraars is gebaseerd op totaalscore van stellingen uit Figuur 2 en 3, zie Onderzoeksmethode.

b Verschilscore=totaalscore taak van zorgverzekeraar – totaalscore uitvoering door zorgverzekeraar. Verschilscore is berekend per type taak.

c Verschilscore=totaalscore uitvoering door zorgverzekeraar – totaalscore taak van zorgverzekeraar. Verschilscore is berekend per type taak.

d Antwoordcategorie 'neutraal' samengevoegd met categorie (zeer) negatief beeld.

e Antwoordcategorie 'neutraal' samengevoegd met categorie (zeer) positief beeld.

f Gebruik van zorg gerapporteerd door verzekerden zelf.

Tot slot

De resultaten van dit onderzoek wijzen op een 'mismatch' tussen de taken die zorgverzekeraars hebben volgens verzekerden en de taken die zorgverzekeraars uitvoeren volgens hun bevoegdheden vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). De mismatch in de rol en uitvoering van taken door zorgverzekeraars hangt samen met het vertrouwen in zorgverzekeraars. Verzekerden die vinden dat zorgverzekeraars belangrijke taken niet uitvoeren hebben minder vertrouwen in zorgverzekeraars. Verzekerden die meer bevoegdheden toeschrijven aan zorgverzekeraars dan zorgverzekeraars hebben volgens de Zvw hebben meer vertrouwen in zorgverzekeraars. Het kan overigens ook andersom zijn; verzekerden die meer vertrouwen hebben in zorgverzekeraars kunnen meer bevoegdheden toeschrijven aan zorgverzekeraars. We kunnen in dit cross-sectionele onderzoek slechts een uitspraak doen over een samenhang en niet over oorzaak en gevolg.

Het is belangrijk aandacht te besteden aan het verkleinen van de mismatch tussen de taken van zorgverzekeraars volgens verzekerden en de wettelijke taken van zorgverzekeraars. Misvattingen over de taken van zorgverzekeraars kunnen de relatie tussen verzekerden en verzekeraars verslechteren, bijvoorbeeld omdat verzekerden niet weten dat zorgverzekeraars kunnen en mogen bemiddelen tussen patiënt en zorgaanbieder. Dit onderzoek geeft aanwijzingen dat vaardigheden van verzekerden en informatie over zorgverzekeraars kunnen bijdragen aan meer vertrouwen in zorgverzekeraars. Het is daarom van belang dat verzekerden geïnformeerd raken over de rol van zorgverzekeraars in het huidige stelsel, in het bijzonder over de rol bij bemiddeling en onderhandelen over het volume en de kwaliteit van zorg. Op deze manier worden verzekerden mogelijk gestimuleerd om te accepteren dat zorgverzekeraars een rol spelen bij een kritische inkoop van zorg.

Onderzoeksmethode

In juli 2015 heeft een steekproef van 1.500 panelleden uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL een online vragenlijst ontvangen met vragen over taken van zorgverzekeraars en het vertrouwen in zorgverzekeraars. De resultaten in dit factsheet zijn gebaseerd op een databestand met 611 respondenten (respons 41%). De resultaten in dit factsheet zijn soms gebaseerd op een kleinere groep respondenten, omdat een deel van de deelnemers niet alle vragen van de vragenlijst ingevuld heeft. De samenstelling van de groep respondenten naar leeftijd en geslacht was niet helemaal representatief voor de samenstelling van de algemene bevolking in Nederland wat betreft deze aspecten. Wanneer er uitspraken worden gedaan over de algemene bevolking, is er dan ook een weging naar leeftijd en geslacht toegepast om hiervoor te corrigeren.

Op basis van de antwoorden op de 11 stellingen in Figuur 2 en 3 is een totaalscore berekend die de mate van vertrouwen in zorgverzekeraars weergeeft⁵ (Hendriks, Delnoij, & Groenewegen 2007). Deze score varieert van 11 tot 55. De items zijn gehercodeerd, zodat een score 5 staat voor 'geheel mee eens' bij positief geformuleerde stellingen en voor 'geheel mee oneens' bij negatief geformuleerde items. Een hogere score betekent meer vertrouwen. Daarnaast zijn in de vragenlijst 23 taken van zorgverzekeraars voorgelegd aan respondenten (zie tabel A1). Deze taken zijn met behulp van factor analyse ingedeeld in drie type taken zoals gepresenteerd in Tabel 2: (i) informeren over prijs en beschikbaarheid van zorg (8 taken), (ii) beheersen van zorgkosten (5 taken) en (iii) bemiddeling en kwaliteit van zorg (10 taken).

⁵ Hendriks, M., Delnoij, D. & P.P. Groenewegen (2007). Het meten van vertrouwen in de zorgverzekeraar: psychometrische eigenschappen van een Nederlandse vragenlijst. Tijdschrift voor Gezondheidswetenschappen 85(5): 280-286.

Daarnaast zijn er drie taken opgenomen in de vragenlijst die wettelijk gezien geen taken zijn van zorgverzekeraars (niet-wettelijke taken in Tabel A1).

Dit onderzoek is uitgevoerd met subsidie van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Meer informatie is te vinden in het bijbehorende tabellenboek: Hoefman RJ, Brabers AEM & Jong JD de. *Vertrouwen in zorgverzekeraars*. Utrecht: NIVEL, 2015. Voor meer informatie over het panel kunt u terecht op www.nivel.nl/consumentenpanel of e-mailen naar consumentenpanel@nivel.nl. Meer informatie over het panel is ook te vinden in: Brabers AEM, Reitsma-van Rooijen M, Jong JD de. *Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel (2015)*. Utrecht: NIVEL, 2015.

Bijlage

Tabel A1 Percentage respondentent dat vindt dat een taak (volledig) de taak van zorgverzekeraars is, vindt dat zorgverzekeraars de taak (altijd) uitvoeren, vindt dat het een (zeer) belangrijke taak van zorgverzekeraars is en (heel) veel vertrouwen heeft in de uitvoering van de taak door een zorgverzekeraar (n=477-611).

	(Volledig) taak van zorg verzekeraar	Zorg verzekeraars voeren taak (altijd) uit	Taak is (zeer) belangrijk	(Heel) veel vertrouwen in uitvoering
<i>Informeren over prijs en beschikbaarheid van zorg</i>				
Informeren welke kosten patiënten zelf moeten betalen	94	41	91	36
Informeren over de polisvoorwaarden	94	58	90	48
Beschikbaar maken van informatie over de voorwaarden voor het afsluiten van aanvullende zorgverzekeringen	94	50	90	42
Beschikbaar maken van informatie met welke zorgaanbieders een contract is afgesloten	90	39	87	41
Beschikbaar maken van informatie over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een zorgverzekeraar	90	30	86	26
Beschikbaar maken van informatie over de prijs van zorg	73	24	78	24
Beschikbaar maken van informatie op welke termijn en welke afstand verzekerd zorg mogen verwachten	83	22	78	21
Ervoor zorgdragen dat alle verzekerd zorg uit het basispakket kunnen gebruiken	84	41	74	33
<i>Beheersen van zorgkosten</i>				
Controleren van rekeningen van door mij bezochte zorgverleners	84	31	86	27
Tegengaan van fraude door zorgaanbieders	84	27	83	20
Tegengaan van verspilling in de zorg	61	21	73	13
Onderhandelen over de prijs van zorg	68	44	71	25
In de hand houden van de kosten in de zorg	57	26	71	19
<i>Bemiddeling en kwaliteit van zorg</i>				
Beschikbaar maken van kwaliteitsinformatie over zorgaanbieders	66	15	68	17
Onderhandelen over de kwaliteit van zorg	60	27	63	14
Bemiddelen tussen zorgaanbieder en patiënt voor kortere wachttijden	69	30	64	21
Beoordelen van de kwaliteit van zorg geleverd door zorgaanbieders	58	20	62	15
Bemiddelen bij geschillen tussen patiënt en zorgaanbieder	60	21	60	13
Bepalen welke zorg er in de aanvullende zorgverzekering zit	48	63	54	30
Bepalen met welke zorgaanbieders een contract wordt afgesloten	35	60	38	18
Geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een zorgaanbieder	24	13	36	12
Geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een behandeling	16	10	27	10
Bepalen welke behandelingen zorgaanbieders mogen geven	15	43	23	10
<i>Niet-wettelijke taken zorgverzekeraars</i>				
Toezicht houden op de kwaliteit van zorg	60	22	61	12
Het bepalen welke behandelingen patiënten vergoed krijgen	34	60	44	27
Bepalen welke zorg er in het basispakket zit	33	51	41	25