



Dit factsheet is een uitgave van het NIVEL. De gegevens mogen met bronvermelding (Verleun, A., Hoefman, R.J., Brabers, A.E.M., Jong, J.D. de. De zorgverzekeringsmarkt vraagt om vaardigheden van verzekerden waar niet iedereen in dezelfde mate over beschikt. Utrecht: NIVEL, 2016) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere NIVEL-publicaties in PDF-format op [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl).

### **De zorgverzekeringsmarkt vraagt om vaardigheden van verzekerden waar niet iedereen in dezelfde mate over beschikt**

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

*De polisvoorwaarden van de zorgverzekering zijn redelijk makkelijk te vinden maar moeilijk te begrijpen voor verzekerden, blijkt uit een onderzoek van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL. Ruim de helft van de mensen geeft aan zorgverzekeringen vergelijken moeilijk te vinden, net als achterhalen welke zorgaanbieders vergoed worden. Ouderen (65+) en lager opgeleiden geven vaker aan moeite te hebben met de verschillende aspecten binnen de zorgverzekeringsmarkt dan jongere verzekerden (18-64 jaar) en hoger opgeleiden. Mensen die hun gezondheid als minder goed ervaren, geven ook vaker aan handelingen moeilijk te vinden. Dit is met het oog op de steeds complexer wordende polissen een belangrijk signaal, want dat maakt de polisvoorwaarden kennen en begrijpen steeds belangrijker.*

#### *Complexiteit van de zorgverzekeringsmarkt*

Het aanbod van zorgpolissen is de afgelopen jaren toegenomen, zo blijkt uit een inventarisatie van de Nederlandse Zorgautoriteit in haar marktscan 2015: Consumenten kunnen kiezen uit 1.136 combinaties van basisverzekeringen en aanvullende verzekeringen<sup>1</sup>. Met het toenemende aantal zorgpolissen en de opkomst van polissen met beperkende voorwaarden, neemt de complexiteit van de zorgverzekeringsmarkt toe. Van verzekerden wordt verwacht dat zij een rol als kritische consument vervullen in het zorgstelsel. Zij zijn verplicht een zorgverzekering af te sluiten en kunnen ‘stemmen met de voeten’, door tijdens het jaarlijkse overstapmoment te wisselen van zorgverzekeraar. Deze mobiliteit is een belangrijke pijler in het zorgstelsel.

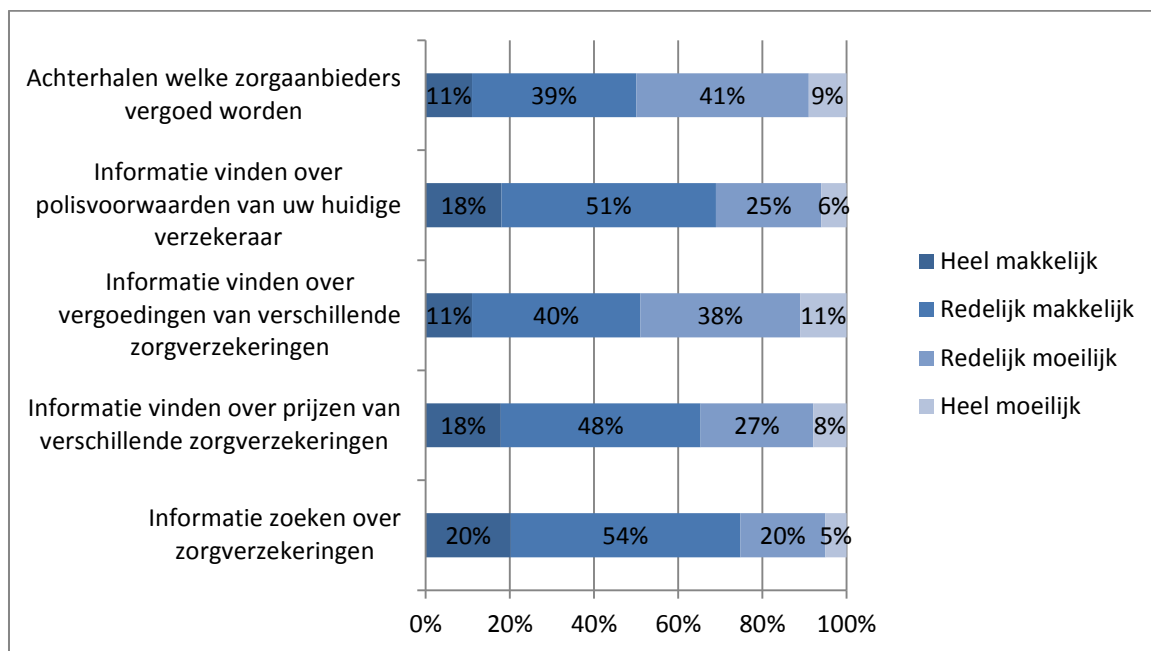
Om de rol van kritische consument goed te vervullen, hebben verzekerden bepaalde vaardigheden nodig. Informatie vinden en begrijpen zijn van belang, omdat verzekerden alleen op basis daarvan een geïnformeerde keuze kunnen maken en een polis kunnen kiezen die bij zijn of haar situatie past. Met het toegenomen aantal polissen en de hoeveelheid polisvoorwaarden is ook de informatie over deze polissen en voorwaarden toegenomen. Om een bewuste keuze te maken voor een zorgverzekering die bij je past, is het van belang om bepaalde informatie op te zoeken, te kunnen begrijpen, te beoordelen en er vervolgens keuzes op te baseren.

Het NIVEL heeft deze vier vaardigheden bevraagd onder leden van haar Consumentenpanel Gezondheidszorg. In februari 2015 is gevraagd hoe moeilijk of makkelijk de verzekerden een aantal handelingen die betrekking hebben op de zorgverzekeringsmarkt, vinden. Daarmee worden twee onderzoeksvragen beantwoord die centraal staan in dit factsheet: 1. Hoe moeilijk vinden burgers verschillende aspecten van de zorgverzekeringsmarkt? 2. Welke burgers (leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, gezondheid) hebben er de meeste moeite mee? De vaardigheden informatie zoeken, informatie begrijpen, informatie beoordelen en keuzes maken komen aan bod.

---

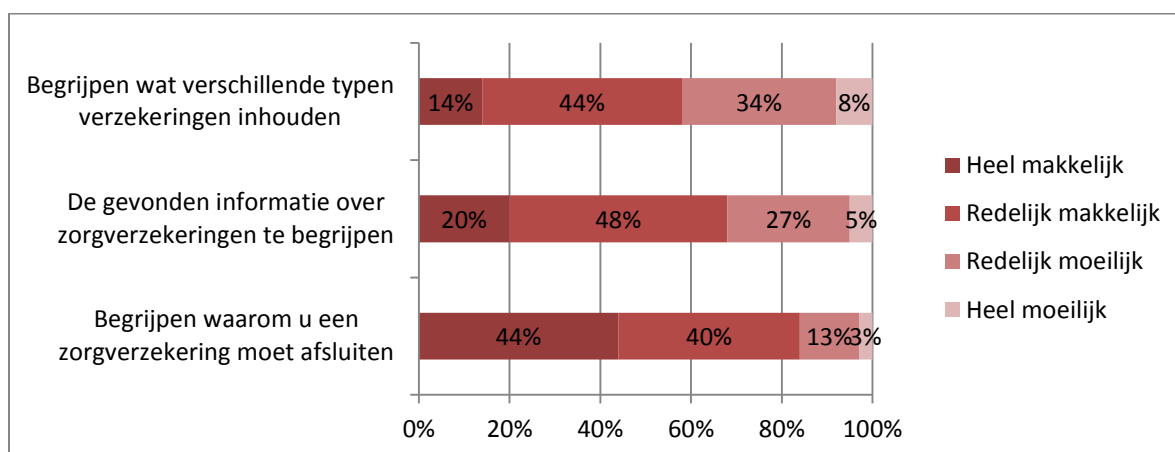
<sup>1</sup> Nederlandse Zorgautoriteit. [Marktscan van de zorgverzekeringsmarkt 2015](#). September 2015.

*Figuur 1: Hoe makkelijk of moeilijk vinden verzekerden het om informatie op te zoeken (n= 826-834)*



*Informatie zoeken vindt driekwart makkelijk, informatie vinden is voor een grote groep moeilijk*  
 Bijna driekwart (74%) van de verzekerden vindt het redelijk of heel makkelijk om algemene informatie over zorgverzekeringen op te zoeken (Figuur 1). Bijna de helft van de respondenten vindt het redelijk of heel moeilijk om informatie te vinden over vergoedingen van verschillende zorgverzekeringen (49%). Eveneens de helft (50%) vindt het redelijk of heel moeilijk om te achterhalen welke zorgaanbieders vergoed worden. Lager opgeleiden geven vaker aan informatie zoeken moeilijk te vinden dan middel en hoger opgeleiden (zie bijlage 1), net als ouderen en mensen die hun gezondheid als minder goed markeren.

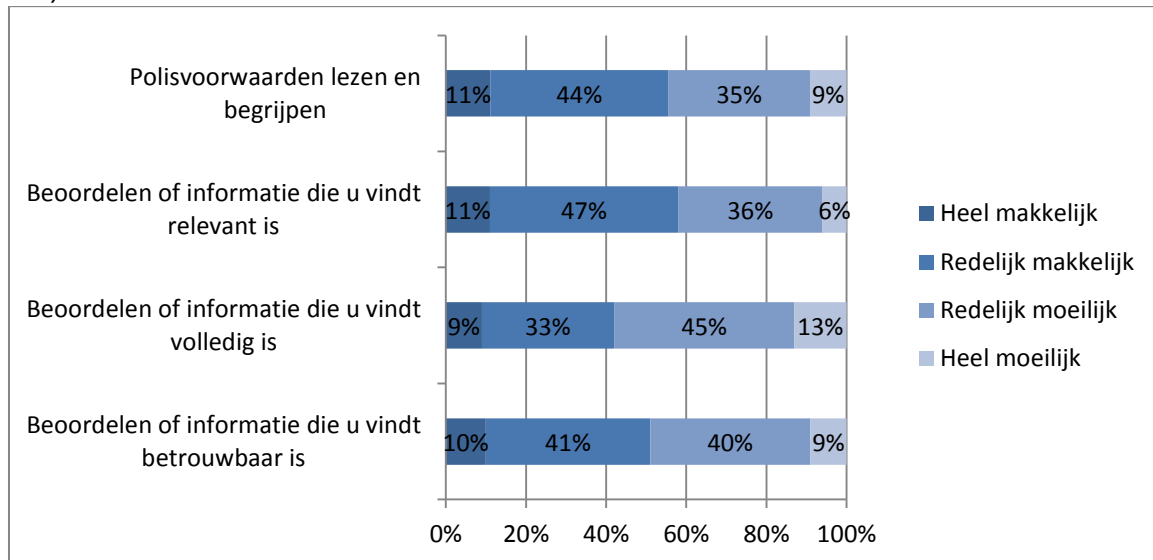
*Figuur 2: Hoe makkelijk of moeilijk vinden verzekerden het begrijpen van zorgverzekeringen (n= 826-833)*



*Zorgverzekeringen begrijpen vindt een meerderheid makkelijk*  
 Het is voor ruim 80% van verzekerden makkelijk te begrijpen waarom zij een zorgverzekering moeten afsluiten. Begrijpen wat verschillende typen verzekeringen inhouden wordt door 44% redelijk tot heel moeilijk gevonden. Het begrijpen van informatie over zorgverzekeringen vindt in totaal 32% van

verzekerden redelijk tot heel moeilijk, de overige 68% kruiste (heel) makkelijk aan. Net als bij informatie zoeken, wordt ook informatie rondom zorgverzekeringen begrijpen vaker moeilijk gevonden door lager opgeleiden, ouderen en mensen met een minder goede gezondheid.

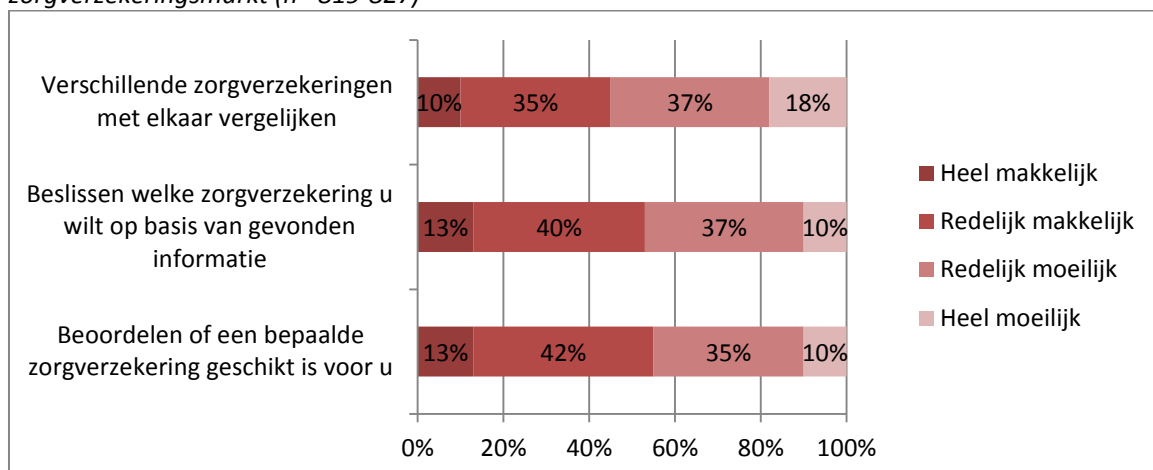
*Figuur 3: Hoe makkelijk of moeilijk vinden verzekerden het beoordelen van gevonden informatie (n= 822-834)*



*Gevonden informatie beoordelen op betrouwbaarheid is voor een groot deel moeilijk*

Zoals te zien in figuur 3, is het beoordelen van de gevonden informatie voor een groot deel van de verzekerden (heel) moeilijk. Een aanzienlijk deel van de respondenten geeft aan dat het voor hen redelijk of heel moeilijk is de gevonden informatie te beoordelen op betrouwbaarheid (49%) of op volledigheid (58%). De polisvoorwaarden lezen en begrijpen is eveneens voor een grote groep moeilijk (44%), waarvan 9% *heel moeilijk* heeft ingevuld. Ouderen, lager opgeleiden en mensen met een slechtere ervaren gezondheid vinden informatie beoordelen vaker moeilijker dan anderen.

*Figuur 4: Hoe makkelijk of moeilijk vinden verzekerden het om keuzes te maken op de zorgverzekeringsmarkt (n= 819-827)*



*Kiezen tussen zorgverzekeringen is voor ruim de helft moeilijk*

Net als polisvoorwaarden lezen en begrijpen, is ook zorgverzekeringen met elkaar vergelijken moeilijk volgens een grote groep respondenten (55%, waarbij 18% *heel moeilijk* aankruiste, figuur 4). Tot slot is aan respondenten de vraag voorgelegd hoe makkelijk of moeilijk zij het vinden om te beslissen welke zorgverzekering ze willen op basis van de gevonden informatie. Ongeveer de helft van de ondervraagden

vindt dit makkelijk, de andere helft geeft aan dit moeilijk te vinden, waarbij 10% *heel moeilijk* aankruiste. Net als bij de andere vaardigheden, geven ouderen, lager opgeleiden en mensen met een slechtere gezondheid vaker aan dat zij het moeilijk vinden om keuzes te maken op de zorgverzekeringsmarkt dan anderen.

*Ouderen, lager opgeleiden en mensen met een slechtere gezondheid vinden handelingen vaker moeilijk*  
 Voor de respondenten die alle vijftien stellingen hebben ingevuld is een somscore berekend. Deze scores zijn vergeleken tussen verschillende groepen (Tabel 1). Gemiddeld scoren de respondenten 35,6 (minimale score 15, maximale score 60). Een hogere score betekent dat aspecten vaker als moeilijk zijn aangemerkt. Lager opgeleiden hebben een significant hogere score dan middel- en hoger opgeleiden en hebben dus vaker aangegeven verschillende aspecten moeilijk te vinden. Hetzelfde geldt voor zelf gerapporteerde gezondheid: mensen die hun gezondheid als goed tot uitstekend beoordelen, geven vaker aan dat zij de handelingen gemakkelijk vinden. Personen van 65 jaar en ouder hebben meer moeite met de handelingen vergeleken met 18 tot 64 jarigen. De score van mannen en vrouwen verschilt niet significant, net als personen die wel of niet wisselden van zorgverzekering.

*Tabel 1: Somscores van de handelingen, gesplitst naar geslacht, leeftijd, opleiding, wisselen van zorgverzekeraar en zelf gerapporteerde gezondheid*

		<i>Gemiddelde somscore</i>	<i>N</i>
<b>Alle respondenten</b>		<b>35,6</b>	<b>773</b>
Geslacht	Mannen	35,4	415
	Vrouwen	35,9	358
Leeftijd*	18-39	33,2	194
	40-64	35,2	379
	65 jaar en ouder	39,0	200
Opleiding*	Laag (t/m LBO)	40,0	111
	Middel	35,1	369
	Hoog (HBO en Universiteit)	34,6	268
Gewisseld zorgv.	Niet gewisseld	35,7	696
	Wel gewisseld	34,7	66
Gezondheid*	Uitstekend/zeer goed	33,8	252
	Goed	35,8	383
	Matig/slecht	38,4	134

*\*= de groepen verschillen significant*

### **Tot slot**

Van verzekerden wordt binnen het zorgstelsel een actieve rol verwacht. Zo wordt van hen verwacht dat ze een bewuste keuze maken voor een zorgverzekering. Om die actieve rol goed uit te kunnen voeren, is beschikken over bepaalde vaardigheden belangrijk. De vaardigheden *informatie zoeken*, *informatie begrijpen*, *informatie beoordelen* en *tot slot keuzes maken* voor een zorgverzekering zijn in dit onderzoek in kaart gebracht om te zien hoe moeilijk of makkelijk verzekerden deze aspecten vinden. Er is niet gevraagd naar feitelijke ervaringen, maar naar de perceptie van verzekerden.

Het zoeken naar algemene informatie over zorgverzekeringen wordt door een grote meerderheid als gemakkelijk bestempeld, zo blijkt uit dit onderzoek. Het toont aan dat verzekerden de informatie doorgaans makkelijk weten te vinden. Ook begrijpt een ruime meerderheid waarom zij een verzekering moeten afsluiten. Een goed signaal, omdat het begrijpen van beleid of onderdelen ervan kan bijdragen tot een actievere deelname op de zorgverzekeringsmarkt.

De interpretatie van de informatie is een ander verhaal: de informatie beoordelen op betrouwbaarheid, relevantie en volledigheid is voor meer dan de helft van verzekerden moeilijk. Een verklaring kan zijn dat er veel informatiebronnen zijn waarvan de betrouwbaarheid, relevantie en volledigheid moeilijk is in te

schatten voor verzekerden. Daarnaast maakt de hoeveelheid zorgpolissen met bijbehorende polisvoorwaarden het er niet eenvoudiger op. Uit dit onderzoek blijkt dat ouderen en lager opgeleiden vaker moeite hebben met aspecten op de zorgverzekeringsmarkt dan jongeren en middel en hoger opgeleiden, net als mensen die een slechtere gezondheid ervaren. Dit kan mogelijk leiden tot het maken van minder goede keuzes op de zorgverzekeringsmarkt, waardoor verzekerden mogelijk een minder goede passende polis kiezen of er te veel voor betalen.

Deze bevindingen raken aan een aanbeveling van het Centraal Planbureau uit 2015 waarin wordt gepleit voor minder (complexe) zorgpolissen, opdat verzekerden betere keuzes op de zorgverzekeringsmarkt kunnen maken (CPB 2015). De NZa signaleert in haar marktscan van de zorgverzekeringsmarkt in 2015 dat er een grote variatie in zorgpolissen is, waar volgens de toezichthouder twee risico's aan kleven. Ten eerste kan een groter aanbod leiden tot prijsdiscriminatie ten koste van bepaalde groepen, ten tweede kan het moeilijk worden voor consumenten om een voor hen goede keuze te maken, of zij maken vanwege de overdaad aan informatie en polisvoorwaarde helemaal geen keuze, stelt de NZa (NZa, 2015). Beide gevolgen tasten de mobiliteit van verzekerden aan. Dat de mobiliteit daadwerkelijk wordt aangetast zien we in overstapcijfers nog niet terug (De Jong e.a. 2015).

De moeilijkheid van de zorgverzekeringsmarkt zit in de complexiteit van de zorgpolissen en de polisvoorwaarden, de vindbaarheid en vergelijkbaarheid ervan, zo laten de resultaten van dit onderzoek zien. Zo vraagt bijvoorbeeld de beperkte keuzepolis, maar ook een hoger vrijwillig eigen risico om een actievere houding van de verzekerde. Zij moeten wijs kunnen worden uit een veelheid aan informatie, omdat zij anders mogelijk voor financiële verrassingen komen te staan. Het nieuwe zorgplan 'Kwaliteit loont' van minister Schippers, waarbij verzekerden worden beloond als zij gecontracteerde ziekenhuizen bezoeken en selectief contracteren meer nadruk krijgt, vraagt eveneens om oplettendheid. Op basis van de gegevens uit dit onderzoek is dat misschien veel gevraagd voor een aanzienlijk deel van de verzekerden, specifiek voor ouderen (65+'ers), mensen met een minder goede gezondheid en lager opgeleiden.

#### **Onderzoeksmethode**

In februari 2015 heeft een steekproef van 1.500 panelleden uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL een vragenlijst ontvangen met vragen over, onder andere, de vaardigheden van verzekerden op de zorgverzekeringsmarkt. De resultaten beschreven in dit factsheet zijn gebaseerd op het eindbestand, dat 896 respondenten bevat (respons 60%). Dit respons percentage is vergelijkbaar met eerdere peilingen binnen het Consumentenpanel. 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 een weging toegepast om dit te corrigeren.

Er is een factoranalyse uitgevoerd om het aantal aspecten binnen de schaal te meten. De totaalscore heeft een hoge Cronbach's alpha (0.96) en factoranalyse wijst op één onderliggend construct. De totaalscore is alleen berekend voor respondenten die alle stellingen van een score hebben voorzien. Naast de totale somscore is voor de vier vaardigheden afzonderlijk een subscore berekend en deze zijn vergeleken met de verschillende groepen.

Voor meer informatie over het panel kunt u terecht op [www.nivel.nl/consumentenpanel](http://www.nivel.nl/consumentenpanel) of e-mailen naar [consumentenpanel@nivel.nl](mailto:consumentenpanel@nivel.nl). Meer informatie over het panel is ook te vinden in:

Brabers AEM, Reitsma-van Rooijen M, Jong JD de (2015). *Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel*. Utrecht: NIVEL.

## Literatuur

Jong, JD de, Brabers, AEM, Bouwhuis S, Bomhoff M, Friele R. (2015) Het functioneren van de zorgverzekeringsmarkt. Een kennissynthese. Utrecht: NIVEL.

Reitsma-van Rooijen, M., Brabers, A.E.M., Jong de, J.D. (2015). *Vrije keuze van zorgaanbieders van belang bij het kiezen van een polis*. Utrecht: NIVEL

Zoutenbier, R., Douven, R., Bijlsma, M. (2015). *Doelmatigheid in de curatieve zorg. Vijf aanknopingspunten voor doelmatigheid in de curatieve zorg*. Den Haag: Centraal Planbureau

NZa (2015). Marktscan van de zorgverzekeringsmarkt 2015. Utrecht: Nederlandse Zorgautoriteit.

Bijlage 1: de afzonderlijke somscores en de achtergrondkenmerken

Tabel 1: somscore van de stellingen 'zoeken', op basis van 5 stellingen (minimale score 5, maximale score 25).

		Gemiddelde somscore	N
<b>Alle respondenten</b>		<b>11,7</b>	<b>815</b>
Geslacht	Mannen	11,6	435
	Vrouwen	11,9	380
Leeftijd*	18-39	10,9	200
	40-64	11,5	398
	65 jaar en ouder	12,9	217
Opleiding*	Laag (t/m LBO)	13	119
	Middel	11,5	387
	Hoog (HBO en Universiteit)	11,4	281
Gewisseld zorgv.	Niet gewisseld	11,7	732
	Wel gewisseld	11,3	70
Gezondheid*	Uitstekend/zeer goed	11,1	263
	Goed	11,7	405
	Matig/slecht	12,9	141

Tabel 2: somscore van de stellingen 'begrijpen', op basis van 3 stellingen (minimale score 3, maximale score 15).

		Gemiddelde somscore	N
<b>Alle respondenten</b>		<b>6,4</b>	<b>823</b>
Geslacht	Mannen	6,4	442
	Vrouwen	6,4	381
Leeftijd*	18-39	5,9	202
	40-64	6,2	399
	65 jaar en ouder	7,1	222
Opleiding*	Laag (t/m LBO)	7,5	124
	Middel	6,4	389
	Hoog (HBO en Universiteit)	5,9	283
Gewisseld zorgv.	Niet gewisseld	6,4	740
	Wel gewisseld	6,3	69
Gezondheid*	Uitstekend/zeer goed	6	267
	Goed	6,4	406
	Matig/slecht	7	145

Tabel 3: somscore van de stellingen 'beoordelen', op basis van 4 stellingen (minimale score 4, maximale score 20).

		Gemiddelde somscore	N
<b>Alle respondenten</b>		<b>10</b>	<b>804</b>
Geslacht	Mannen	10	431
	Vrouwen	10,1	373
Leeftijd*	18-39	9,3	200
	40-64	10	391
	65 jaar en ouder	10,9	213
Opleiding*	Laag (t/m LBO)	11	117
	Middel	9,9	381
	Hoog (HBO en Universiteit)	9,8	278
Gewisseld zorgv.	Niet gewisseld	10	724
	Wel gewisseld	9,9	68
Gezondheid*	Uitstekend/zeer goed	9,5	262
	Goed	10,1	398
	Matig/slecht	10,7	139

Tabel 4: somscore van de stellingen 'kiezen', op basis van 3 stellingen (minimale score 3, maximale score 15).

		Gemiddelde somscore	N
<b>Alle respondenten</b>		<b>7,6</b>	<b>806</b>
Geslacht	Mannen	7,5	433
	Vrouwen	7,7	373
Leeftijd*	18-39	7,1	195
	40-64	7,5	395
	65 jaar en ouder	8,2	216
Opleiding*	Laag (t/m LBO)	8,3	121
	Middel	7,4	378
	Hoog (HBO en Universiteit)	7,4	280
Gewisseld zorgv.	Niet gewisseld	7,6	724
	Wel gewisseld	7,2	69
Gezondheid*	Uitstekend/zeer goed	7,2	258
	Goed	7,6	401
	Matig/slecht	8	141