



Dit factsheet is een uitgave van het NIVEL. De gegevens mogen met bronvermelding (Judith de Jong, Anne Brabers en Renske Hoefman, *Zorgverzekeraars zijn een belangrijke bron voor prijsinformatie*. Utrecht: NIVEL, 2016) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere NIVEL-publicaties in PDF-format op www.nivel.nl.

Zorgverzekeraars zijn een belangrijke bron voor prijsinformatie

Judith de Jong, Anne Brabers en Renske Hoefman

Verzekerden zoeken vooral naar informatie over welke zorg er in het basispakket zit, de prijs van de basisverzekering en de kosten die ze zelf moeten bijbetalen. Zorgverzekeraars zijn de belangrijkste bron voor deze informatie. Naar informatie over kwaliteit van zorgaanbieders en behandelingen wordt het minst vaak gezocht. Informatie hierover ontvangen verzekerden relatief vaak uit de media. Ze hebben relatief weinig vertrouwen in de media als informatiebron. Het meeste vertrouwen hebben verzekerden in huisartsen, specialisten en verpleegkundigen als bronnen van kwaliteitsinformatie. Voor prijsinformatie verschilt het vertrouwen van verzekerden in diverse informatiebronnen weinig. Dit blijkt uit onderzoek binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL.

Een actieve rol

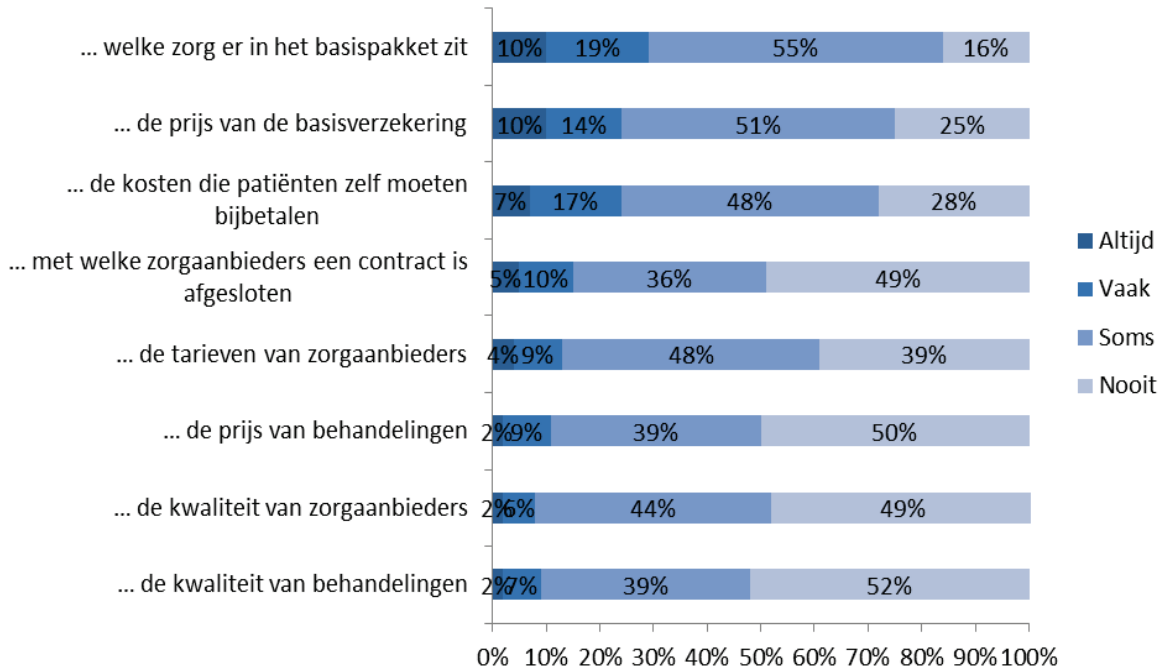
Van verzekerden wordt verwacht dat zij een actieve rol op zich nemen. Dit heeft zowel betrekking op de keuze voor een zorgaanbieder als op de keuze voor een zorgverzekering. Een kleine groep verzekerden neemt deze rol daadwerkelijk op zich (Victoor, 2015). Om een actieve rol op zich te kunnen nemen en geïnformeerde keuzes te kunnen maken is een van de voorwaarden dat verzekerden beschikken over voldoende, begrijpelijke en betrouwbare informatie. In dit factsheet beantwoorden we een aantal vragen die betrekking hebben op "informatie": 1) Naar welke informatie zoeken verzekerden? 2) Van wie ontvangen verzekerden informatie? En 3) Hoeveel vertrouwen hebben verzekerden in de bronnen waarvan ze informatie ontvangen? Deze vragen zijn in november 2015 voorgelegd aan een steekproef van 1.500 panelleden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL. We presenteren deze resultaten nu het overstapeseizoen weer van start is gegaan.

Verzekerden zoeken vooral naar welke zorg verzekerd is en de kosten die ze zelf moeten betalen

Het vaakst zoeken verzekerden informatie op over welke zorg binnen het basispakket valt: 29% geeft aan dit vaak of altijd te doen (zie Figuur 1). Ook naar informatie over de prijs van de basisverzekering (24%) en de kosten die men zelf moet betalen (24%) zoeken verzekerden relatief vaak. Kwaliteitsinformatie wordt door verzekerden minder vaak gezocht. Ruim negen op de tien verzekerden zoekt nooit of soms naar informatie over de kwaliteit van zorgaanbieders (93%) en de kwaliteit van behandelingen (91%).

Informatie over kwaliteit van zorgaanbieders en over kwaliteit van behandelingen wordt vaker¹ gezocht door mensen die in het afgelopen jaar minimaal drie keer contact met de huisarts hebben gehad.

Figuur 1: Zoekt u weleens informatie over... (N = 616-626, gewogen)

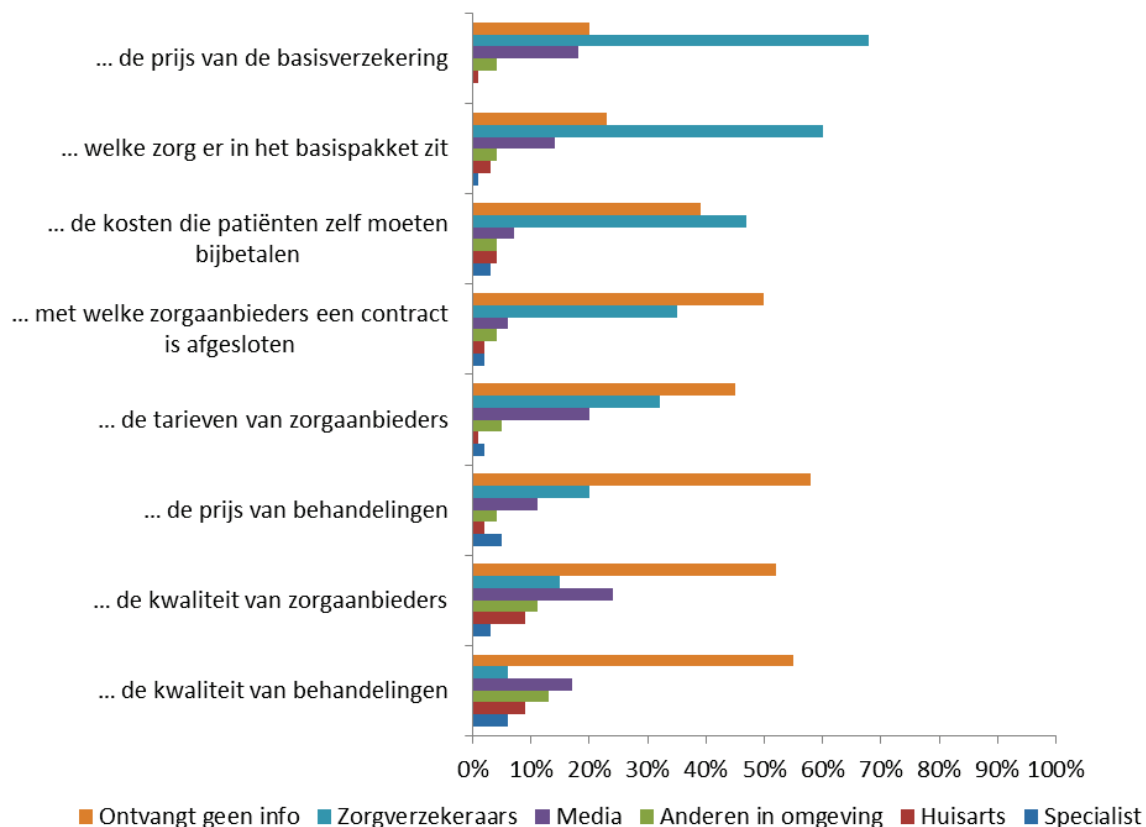


Zorgverzekeraars belangrijke bron voor prijsinformatie

Zorgverzekeraars zijn een belangrijke bron van informatie voor verzekerden. Verzekerden zeggen dat zij vooral prijsinformatie van zorgverzekeraars ontvangen. Drie van de vijf (60%) verzekerden zegt informatie van zorgverzekeraars te ontvangen over welke zorg in het basispakket zit en 68% over de prijs van de basisverzekering (zie Figuur 2). Van zorgverzekeraars zeggen verzekerden ook vaak informatie te ontvangen over de kosten die patiënten zelf moeten bijbetalen (47%), met welke zorgaanbieders een contract is afgesloten (35%), de tarieven van zorgaanbieders (32%) en de prijs van de behandeling (20%). Informatie over de kwaliteit van zorgaanbieders en behandelingen zeggen verzekerden vooral te ontvangen van de media, bijna een kwart (24%) van de verzekerden geeft aan weleens informatie over de kwaliteit van zorgaanbieders te ontvangen uit de media. Opvallend is dat ongeveer de helft (39%-55%) van de verzekerden aangeeft dat ze geen informatie over de prijs en kwaliteit van zorg ontvangen. Een vijfde geeft aan dat ze geen informatie ontvangen over de prijs van de basisverzekering (20%) en welke zorg er in het basispakket zit (23%).

¹ mensen die 3x of vaker naar de huisarts gaan, kruisen vaker "altijd" aan dan de andere groepen

Figuur 2: Van wie ontvangt u weleens informatie over... * (N = 602-607, gewogen)



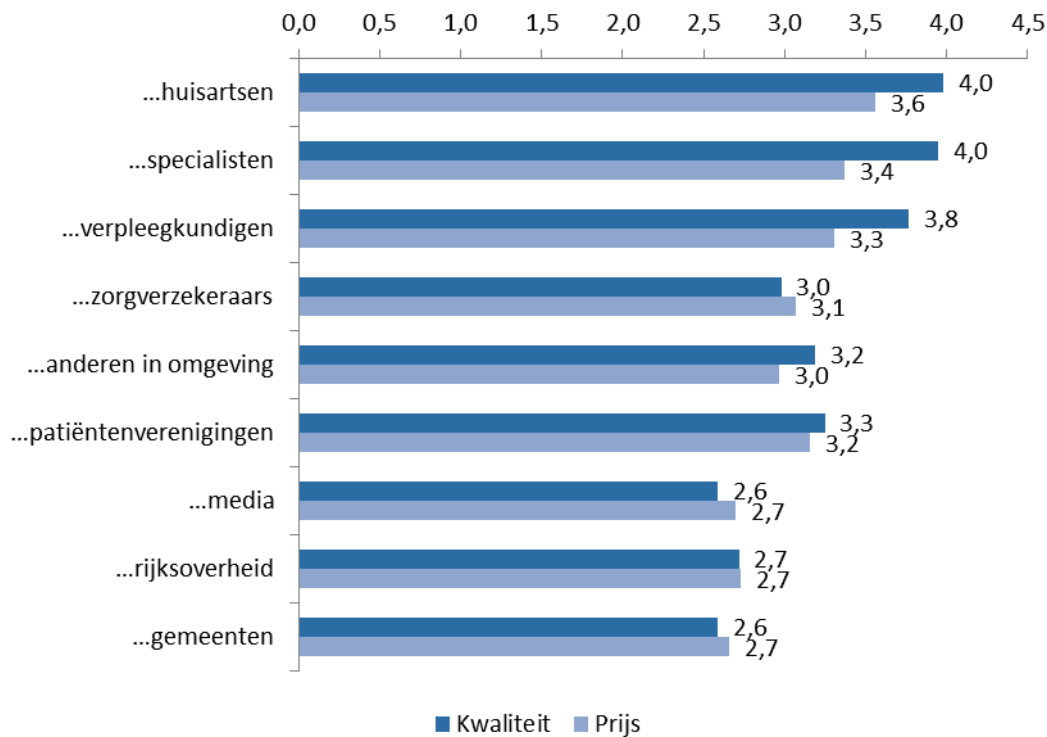
* Alleen bronnen die op een van de onderwerpen meer dan 5% halen zijn opgenomen in de figuur. Een volledig overzicht is te vinden in de bijlage.

Verzekerden vertrouwen vooral informatie van huisartsen, specialisten en verpleegkundigen

Verzekerden hebben het meeste vertrouwen in informatie over de prijs en kwaliteit van zorg die ze ontvangen van zorgaanbieders, zoals huisartsen, specialisten en verpleegkundigen (zie Figuur 3). De media, rijksoverheid en gemeenten scoren het laagst wat betreft het vertrouwen dat mensen hebben in informatie over prijs en kwaliteit. De verschillen tussen informatiebronnen zijn het grootst als het gaat om informatie over kwaliteit van zorg. Als het gaat om informatie over de prijs, dan zijn de verschillen in het vertrouwen tussen de verschillende informatiebronnen minder groot.

Mensen die in het afgelopen jaar minimaal drie keer contact met de huisarts hebben gehad hebben meer vertrouwen in kwaliteitsinformatie van huisartsen, specialisten, verpleegkundigen en zorgverzekeraars dan mensen die in het afgelopen jaar geen contact met de huisarts hebben gehad. De rangorde verschilt niet.

Figuur 3: Hoeveel vertrouwen heeft u in de informatie over de kwaliteit en prijs van zorg van... (N = 542-582, gewogen) (hogere gemiddelde score betekent meer vertrouwen)



Tot slot

Om een geïnformeerde keuze te kunnen maken en daarmee een actieve rol als verzekerde op te kunnen pakken is een van de voorwaarden dat verzekerden informatie hebben. Uit dit onderzoek blijkt dat verzekerden vooral prijsinformatie zoeken, naar informatie over kwaliteit wordt minder vaak gezocht. Idee achter de actieve rol was juist dat verzekerden zowel prijs- als kwaliteitsinformatie mee zouden nemen in hun besluit.

Eerder onderzoek liet zien dat verzekerden geen informatie opzoeken, omdat zij denken dat het wel goed zit, of omdat ze het te veel gedoe vinden om informatie te zoeken (NZa, 2014). Daarnaast geeft een deel van de mensen aan dat zij gevonden informatie over het eigen risico en het gecontracteerde zorgaanbod moeilijk vergelijkbaar vindt (NZa, 2014). Dat verzekerden relatief vaak informatie zoeken over de premie van de basisverzekering sluit aan bij onderzoek dat laat zien dat de keuze voor een zorgverzekering al jaren vooral gebaseerd is op de premie (Brabers, Verleun, Hoefman en De Jong, 2016). Overigens is het niet verwonderlijk dat verzekerden vooral naar prijsinformatie kijken. Prijsinformatie is relatief makkelijk te vinden en te vergelijken voor verzekerden. Kwaliteitsinformatie is daarentegen veel moeilijker te beoordelen, als deze al beschikbaar is. Verzekerden ontvangen ook vooral prijsinformatie. Het gaat dan om informatie over de prijs van de basisverzekering en de kosten die patiënten zelf moeten bijbetalen. Deze informatie ontvangen ze veelal van zorgverzekeraars. Over de prijs van behandelingen en de kwaliteit ontvangt een groot deel van de verzekerden geen informatie. Het vertrouwen dat verzekerden

hebben in diverse informatiebronnen verschild weinig voor prijsinformatie. Bij informatie over kwaliteit speelt dit meer een rol: hierbij hebben ze het meeste vertrouwen in zorgaanbieders. Verzekerden ontvangen kwaliteitsinformatie echter relatief vaak van de media, waarin ze relatief weinig vertrouwen hebben als het gaat om deze informatie. Het is de vraag wat mensen doen met informatie van een bron waarin zij relatief weinig vertrouwen hebben. Als het gaat om de keuze voor een zorgaanbieder dan blijkt dat verzekerden veelal geen actieve keuze maken, omdat ze het niet belangrijk vinden. Zo'n 5% kan gezien worden als een actieve groep die de keuze voor een zorgaanbieder baseert op informatie over ziekenhuizen en die andere ziekenhuizen overweegt (Victoor, 2015). Of het aanbieden van (kwaliteits)informatie zal leiden tot een grotere groep actieve kiezers blijft de vraag.

Onderzoeksmethode

In november 2015 heeft een steekproef van 1.500 panelleden uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL een vragenlijst ontvangen met vragen over, onder andere, het overstappen van zorgverzekeraar. De resultaten beschreven in dit factsheet zijn gebaseerd op 633 respondenten (respons 42%). 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 toegepast om hiervoor te corrigeren.

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.

Literatuur

Brabers A., A. Verleun, R. Hoefman en J. de Jong, Percentage wisselaars blijft gelijk. Premie net als in eerdere jaren de belangrijkste reden om te wisselen. Utrecht: NIVEL, 2016

Victoor, A. (How) do patients choose a healthcare provider? = (Hoe) kiezen patiënten een zorgaanbieder? Tilburg, Tilburg Universiteit, 2015,

NZa. Transparantie voor consumenten. De informatiebehoefte van consumenten en hun ervaringen met het zoeken naar informatie, toegespitst op financiële aspecten van curatieve zorg. Utrecht: NZa, 2014

BIJLAGE

A. Cijfers bij Figuur 1: Zoekt u weleens informatie over... (N = 616-626, gewogen)

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
... de kwaliteit van behandelingen	2%	7%	39%	52%
... de kwaliteit van zorgaanbieders	2%	6%	44%	49%
... de prijs van behandelingen	2%	9%	39%	50%
... de tarieven van zorgaanbieders	4%	9%	48%	39%
... met welke zorgaanbieders een contract is afgesloten	5%	10%	36%	49%
... de kosten die patiënten zelf moeten bijbetalen	7%	17%	48%	28%
... de prijs van de basisverzekering	10%	14%	51%	25%
... welke zorg er in het basispakket zit	10%	19%	55%	16%

B. Cijfers bij Figuur 2: Van wie ontvangt u weleens informatie over... (N = 602-607, gewogen)

	Huisarts	Specialist	Verpleegkundige	Zorgverzekeraars	Anderen in omgeving	Patiëntenverenigingen	Media	Rijksoverheid	Gemeenten	Ontvangt geen info
... de kwaliteit van zorgaanbieders	9%	3%	2%	15%	11%	2%	24%	2%	2%	52%
... de kwaliteit van behandelingen	9%	6%	3%	6%	13%	3%	17%	1%	1%	55%
... de tarieven van zorgaanbieders	1%	2%	0%	32%	5%	1%	20%	1%	1%	45%
... de prijs van behandelingen	2%	5%	0%	20%	4%	1%	11%	1%	1%	58%
... welke zorg er in het basispakket zit	3%	1%	1%	60%	4%	1%	14%	2%	1%	23%
... met welke zorgaanbieders een contract is afgesloten	2%	2%	0%	35%	4%	1%	6%	1%	1%	50%
... de kosten die patiënten zelf moeten bijbetalen	4%	3%	1%	47%	4%	1%	7%	2%	0%	39%
... de prijs van de basisverzekering	1%	0%	0%	68%	4%	1%	18%	2%	1%	20%

C. Cijfers bij Figuur 3: Hoeveel vertrouwen heeft u in de informatie over de kwaliteit en prijs van zorg van... (N = 542-582, gewogen) (hogere gemiddelde score betekent meer vertrouwen)

	Kwaliteit	Prijs
...huisartsen	4,0	3,6
...specialisten	4,0	3,4
...verpleegkundigen	3,8	3,3
...zorgverzekeraars	3,0	3,1
...anderen in omgeving	3,2	3,0
...patiëntenverenigingen	3,3	3,2
...media	2,6	2,7
...rijksoverheid	2,7	2,7
...gemeenten	2,6	2,7