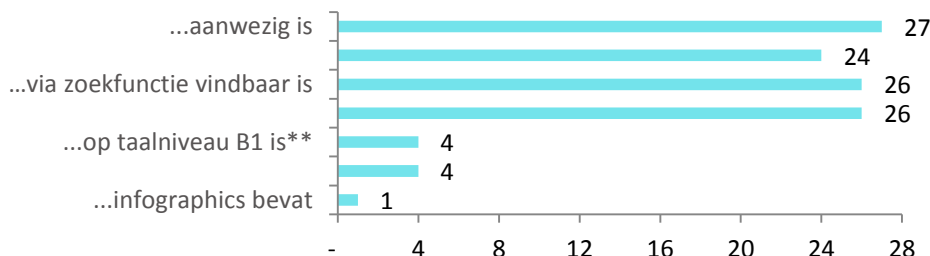


Informatievoorziening door de zorgverzekeraar

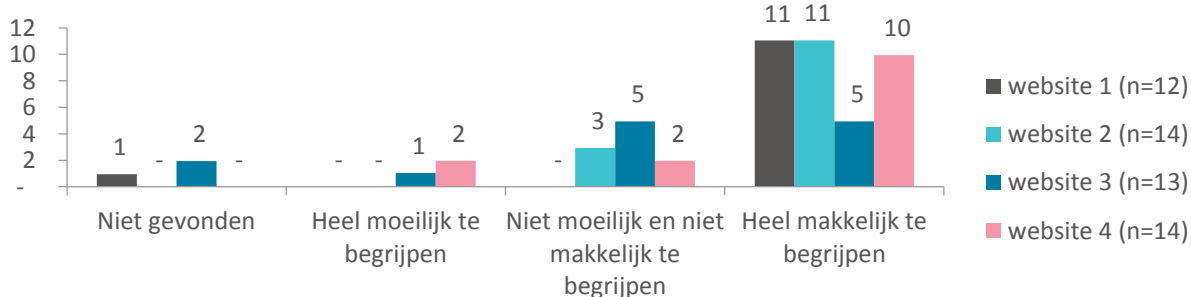
Het is van belang dat zorgverzekeraars verzekerden informeren over de verschillende typen polissen (bijv. natura of restitutie), zodat verzekerden een goede keuze kunnen maken. Hiervoor moet informatie aanwezig, vindbaar en begrijpelijk zijn voor verzekerden. Om dit in kaart te brengen analyseerden wij websites van zorgverzekeraars, volmachten en vergelijkingssites. Ook is onderzocht of het taalniveau van de teksten op de websites niet moeilijker dan B1 was (eenvoudig Nederlands, begrijpelijke taal voor zo'n 95% van de bevolking). Daarnaast hebben we tijdens een focusgroepdag bekeken in hoeverre verzekerden in de praktijk de informatie op de websites kunnen vinden en begrijpen.

Aantal websites van zorgverzekeraars (N=28) waarop informatie over type polissen* ...



Bron: Websitesanalyse zorgverzekeraars en taalniveauanalyse door BureauTaal. *Behalve informatie over type polissen, is ook informatie over vergoedingspercentages, het eigen risico, het marktconform tarief en kwaliteitseisen onderzocht (zie rapport 'Monitor Overstapseizoen 2017-2018'). **Op de overige websites was het taalniveau hoger.

Wat vindt u van de informatie die u gevonden heeft over het verschil tussen natura- en restitutiepolis?



Bron: Focusgroepdag met leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg. Deelnemers zochten op drie websites van zorgverzekeraars en één vergelijkingssite.

- Op bijna alle websites van zorgverzekeraars (27 van de 28) is informatie over type polissen (natura-, restitutie-, en/of combinatiepolis) aanwezig. Deze informatie is meestal vindbaar in minder dan 3 clicks, via de zoekfunctie op de website en via google (24 tot 26 van de 28). Op 4 van de 28 websites is het taalniveau van de teksten op taalniveau B1 (begrijpelijk voor bijna iedereen), op de andere websites zijn de teksten moeilijker.
- De meeste deelnemers aan de focusgroepdag vonden de informatie over verschillen tussen type polissen makkelijk te begrijpen. Wel gaven meerdere deelnemers aan dat ze het lastig vonden dat zorgverzekeraars verschillende namen gebruiken voor hun polissen.

Monitor Overstapseizoen 2017-2018

In opdracht van het ministerie van VWS heeft het Nivel de Monitor Overstapseizoen 2017-2018 uitgevoerd. Drie onderwerpen stonden centraal: 1) Informatievoorziening door de zorgverzekeraar, 2) Potentiële overstapbelemmeringen voor verzekerden en 3) De zorgverzekeraars als zorgadviseur. Gegevens in de monitor zijn afkomstig van analyses van websites van zorgverzekeraars, mystery-onderzoek, een vragenlijst afgenomen binnen het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg en een focusgroepdag met verzekerden.