



Dit factsheet is een uitgave van het NIVEL. De gegevens mogen met bronvermelding (Margreet Reitsma-van Rooijen, Anne E.M. Brabers & Judith D. de Jong. Veel verzekerden zeggen bekend te zijn met de polisvoorwaarden. Wel zegt bijna een derde soms onverwacht te moeten bijbetalen voor zorg. Utrecht: NIVEL, 2014) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere NIVEL-publicaties in PDF-format op www.nivel.nl.

Veel verzekerden zeggen bekend te zijn met de polisvoorwaarden. Wel zegt bijna een derde soms onverwacht te moeten bijbetalen voor zorg.

Margreet Reitsma-van Rooijen, Anne E.M. Brabers en Judith D. de Jong

Bijna een derde van de verzekerden moet wel eens zelf betalen voor zorg, terwijl ze dachten hiervoor verzekerd te zijn. Dit roept de vraag op of verzekerden hun polisvoorwaarden bekijken, waarin staat welke zorg wel en niet vergoed wordt. Veel verzekerden (87%) bekijken deze polisvoorwaarden wel eens en ruim negen op de tien verzekerden zeggen bekend te zijn met de polisvoorwaarden. Dit blijkt uit onderzoek binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL. Een kwart van alle verzekerden denkt dat de inhoud van hun basisverzekering en aanvullende verzekering het volgende jaar hetzelfde blijft als ze hier zelf niets aan veranderen. Jaarlijks kunnen er echter wijzigingen worden doorgevoerd in zowel de basisverzekering als de aanvullende verzekering. Verzekerden die onverwacht moeten bijbetalen zijn vooral verzekerden met een matige/slechte gezondheid. Deze groep zegt wel bekend te zijn met de polisvoorwaarden. Dit roept de vraag op of de polisvoorwaarden misschien niet altijd duidelijk zijn.

Bijna een derde van de verzekerden moet wel eens zelf betalen voor zorg, terwijl ze dachten hiervoor verzekerd te zijn

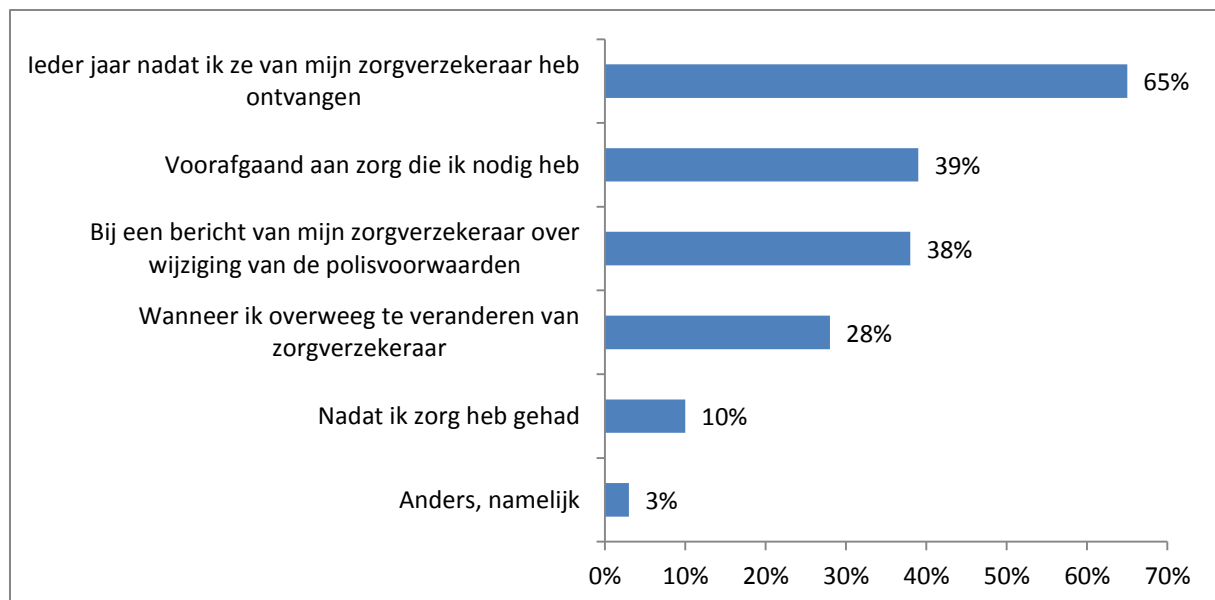
Iedereen die in Nederland woont of werkt is verplicht om een basisverzekering te hebben. De basisverzekering dekt standaardzorg van bijvoorbeeld huisarts, ziekenhuis of apotheek¹. Daarnaast kunnen mensen een aanvullende verzekering afsluiten. Om niet voor onverwachte kosten te komen staan, is het belangrijk dat verzekerden weten of de zorg die zij nodig hebben of verwachten nodig te hebben door hun verzekering wordt gedekt. Het komt regelmatig voor dat verzekerden zelf de rekening van hun zorggebruik moeten betalen, terwijl ze dachten dat ze voor deze zorg verzekerd waren. In oktober 2012 gaf 31% van de ondervraagde leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL aan dat zij in dat jaar gebruik hadden gemaakt van zorg en/of medicijnen waarvan ze dachten dat ze daarvoor verzekerd waren, maar wat niet zo bleek te zijn. Dit roept de vraag op of verzekerden in het algemeen hun polisvoorwaarden, waarin beschreven staat welke zorg wel en welke zorg niet vergoed wordt, wel eens bekijken en of zij voldoende op de hoogte zijn van de inhoud van hun zorgverzekering. Deze vragen stonden centraal in een vragenlijst die in november 2013 werd voorgelegd aan leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL.

¹ <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorgverzekering>

De meeste verzekerden bekijken de polisvoorwaarden wel eens

Verzekerden geven aan bekend te zijn met de polisvoorwaarden. Ruim tweede derde (69%) zegt ongeveer te weten wat het zijn en ruim een vijfde (22%) zegt dit precies te weten. Weinig hebben er nog nooit van gehoord (2%), een klein deel heeft er wel eens van gehoord maar weet niet wat het is (8%). Veel verzekerden bekijken de polisvoorwaarden (88%). Van deze groep bekijkt het merendeel de polisvoorwaarden ieder jaar nadat ze deze hebben ontvangen van hun zorgverzekeraar (zie Figuur 1). Bijna twee derde (64%) van de ondervraagden geeft aan dat zij door hun zorgverzekeraar worden geïnformeerd over wijzigingen in de polisvoorwaarden.

Figuur 1. Wanneer bekijken verzekerden hun polisvoorwaarden?^{*/**} (N=585) Deze vraag is alleen voorgelegd aan degenen die hebben aangegeven dat zij de polisvoorwaarden van hun zorgverzekering wel eens bekijken.



** Er waren meerdere antwoorden mogelijk, waardoor de percentages kunnen optellen tot meer dan 100%

Een kwart denkt dat de inhoud van hun zorgverzekering niet verandert als zij zelf niets veranderen

Voor de basisverzekering en de aanvullende verzekering geldt dat bijna een kwart van de verzekerden denkt dat de inhoud van de basisverzekering en de aanvullende verzekering volgend jaar (dat wil zeggen in 2014) hetzelfde is als ze niks veranderen aan hun zorgverzekering. Deze vooronderstelling is niet altijd waar. Vrijwel jaarlijks zijn er grote of kleinere veranderingen in zowel de basisverzekering als in de aanvullende verzekeringen. Alhoewel de wijzigingen in de basisverzekering voor 2014 klein waren, was er in 2014 wel een groot aantal veranderingen in de aanvullende verzekering. Bij veel verzekeraars werden bijvoorbeeld vergoedingen voor fysiotherapie beperkt. Ongeveer een vijfde van de bevolking maakt gebruik van fysiotherapie.² Wanneer verzekerden niet op

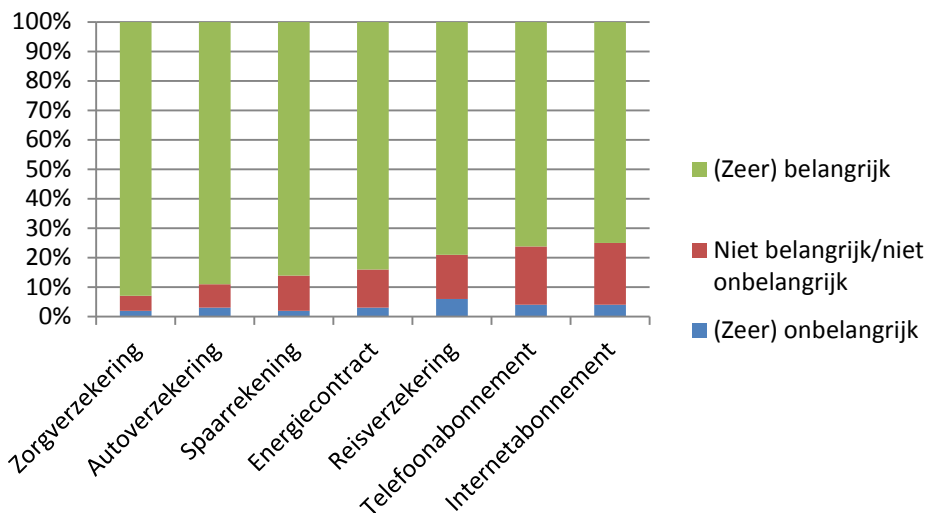
² CBS (2012). Gezondheid en zorg in cijfers

de hoogte zijn van dergelijke wijzigingen, kan dit ertoe leiden dat zij in 2014 voor zorg moeten betalen waarvoor zij dachten verzekerd te zijn.

Vrijwel alle verzekerden vinden het belangrijk om te weten van hun zorgverzekering inhoudt, wel zegt een vijfde onvoldoende op de hoogte te zijn hiervan

Bijna alle verzekerden (93%) vinden het (zeer) belangrijk om voor zichzelf voldoende te weten wat hun zorgverzekering inhoudt. Ruim acht op de tien verzekerden heeft wel eens informatie opgezocht over wat hun verzekering inhoudt. Wanneer dit vergeleken wordt met andere contracten zoals het energiecontract, de reisverzekering, de autoverzekering en het internetabonnement, zien we dat verzekerden het het belangrijkste vinden om te weten wat hun zorgverzekering inhoudt (zie Figuur 2) en hierover het vaakste informatie zoeken.

Figuur 2. Hoe belangrijk vinden verzekerden het om voor zichzelf voldoende te weten wat hun zorgverzekering en andere contracten inhouden (N=516-676)/***



* Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd in november 2013

Opvallend is dat verzekerden vaker aangeven dat zij voldoende op de hoogte zijn van de inhoud van andere contracten (met name internetabonnement, telefoonabonnement, spaarrekening en autoverzekering) dan dat zij op de hoogte zijn van de inhoud van hun zorgverzekering: 16% weet precies wat hun zorgverzekering inhoudt, 63% weet het ongeveer. Een of de vijf weet dit helemaal niet of een klein beetje.

Tot slot

Een groot deel van de verzekerden geeft aan bekend te zijn met de polisvoorwaarden (91%) en eveneens een groot deel (87%) zegt de polisvoorwaarden weleens te bekijken. Als verzekerden bekend zijn met de polisvoorwaarden, dan is de aanname dat ze minder vaak onverwacht moeten bijbetalen. Het is echter ook mogelijk dat verzekerden onverwacht moeten bijbetalen, omdat ze bekend zeggen te zijn met de polisvoorwaarden, maar dat zij toch niet goed op de hoogte zijn van

eventuele eigen betalingen. Er lijkt geen eenduidige relatie te zijn tussen onverwacht moeten bijbetalen en bekendheid met de polisvoorwaarden. Zo geven vrouwen relatief vaak aan dat zij onverwacht moeten bijbetalen, maar zeggen zij niet onbekender met de polisvoorwaarden te zijn dan mannen. Jongeren (18 tot en met 39) zeggen ook relatief vaak onverwacht te moeten bijbetalen. Zij zeggen echter vaker dan ouderen onbekend te zijn met de polisvoorwaarden. Bij hen kan het onverwacht bijbetalen samenhangen met onbekendheid met de polisvoorwaarden. Mensen met een matige of slechte ervaren gezondheid moeten vaker bijbetalen, maar zij zeggen niet onbekender te zijn met de polisvoorwaarden dan mensen met een betere gezondheid. Mogelijk moeten mensen die hun gezondheid als matig/slecht ervaren vaker onverwacht bijbetalen, omdat zij relatief veel zorg gebruiken en daardoor een grotere kans hebben op bijbetalen. Of zij zijn mogelijk toch niet voldoende bekend met de polisvoorwaarden. Als mensen bekend zeggen te zijn met de polisvoorwaarden maar toch onverwacht moeten bijbetalen, dan waren de polisvoorwaarden voor hen kennelijk nog niet duidelijk genoeg. Dit betekent dat gekeken zou kunnen worden of de polisvoorwaarden duidelijker kunnen worden gemaakt. Om mensen bewust te maken van het belang zich te verdiepen in de polisvoorwaarden is de NPCF in oktober 2014 de campagne "Word wakker" gestart³.

Onderzoeksmethode

In oktober 2012 en in november 2013 hebben 1.500 panelleden uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL een vragenlijst ontvangen met vragen over, onder andere, de polisvoorwaarden en hun zorgverzekering. De respons op de vragenlijst was in oktober 2012 56% (N=845) en in november 2013 47% (N=698). Voor meer informatie 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, Dijk M van, Reitsma-van Rooijen M & Jong JD de. *Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel (2014)*. Utrecht: NIVEL, 2014.

Bij dit factsheet hoort het volgende tabellenboek waarin alle resultaten staan vermeld: Reitsma-van Rooijen M, Brabers AEM & Jong JD de. Tabellenboek 'Bekendheid van verzekerden met de polisvoorwaarden en de inhoud van de zorgverzekering'. Utrecht: NIVEL, 2014

³ NPCF (2014). Campagne Word Wakker!. www.npcf.nl