



Dit rapport is een uitgave van het NIVEL.  
De gegevens mogen worden gebruikt met  
bronvermelding.

# **Tabellenboek 'Bekendheid van verzekerden met de polisvoorwaarden en de inhoud van de zorgverzekering'**

Behorende bij de volgende publicatie

*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*

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

U vindt dit rapport en andere publicaties van het NIVEL in PDF-format op: [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl)

ISBN 978-94-6122-270-1

<http://www.nivel.nl>  
[nivel@nivel.nl](mailto:nivel@nivel.nl)  
Telefoon 030 2 729 700  
Fax 030 2 729 729

©2014 NIVEL, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het NIVEL te Utrecht. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

## Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1 Aanleiding	4
1.2 Doel	4
1.3 Vraagstellingen	4
1.4 Leeswijzer	5
<b>2 Methode</b>	<b>6</b>
2.1 Deelnemers, methode en respons	6
2.2 Vragenlijst	7
2.3 Analyses	8
<b>3 Resultaten</b>	<b>9</b>
3.1 Polisvoorwaarden	9
3.1.1 Zijn verzekerden bekend met de polisvoorwaarden? .....	9
3.1.2 Wat weten verzekerden van polisvoorwaarden? .....	10
3.1.3 (Hoe) worden verzekerden geïnformeerd over (wijzigingen in) de polisvoorwaarden door zorgverzekeraars? .....	11
3.1.4 Hoe en wanneer bekijken verzekerden de polisvoorwaarden? .....	13
3.2 Zorgverzekering	15
3.2.1 Hoe bekend zijn verzekerden met de inhoud van hun zorgverzekering en van andere contracten? .....	15
3.2.2 Hoe belangrijk vinden verzekerden het om bekend te zijn met de inhoud van hun zorgverzekering en van andere contracten? .....	16
3.2.3 Zoeken verzekerden wel eens informatie op over de inhoud van hun zorgverzekering en andere contracten? .....	17
3.2.4 Wat weten verzekerden van de inhoud van hun zorgverzekering? .....	18
3.2.5 Moeten verzekerden wel eens zelf betalen voor zorg waarvoor ze dachten verzekerd te zijn? .....	18
<b>4 Lijst met tabellen</b>	<b>19</b>
4.1 Polisvoorwaarden	19
4.2 Zorgverzekering	19
<b>Bijlage 1 Gebruikte vragen</b>	<b>20</b>

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Dit tabellenboek geeft een overzicht van de resultaten van een onderzoek naar de bekendheid van verzekerden met de polisvoorwaarden en de inhoud van de zorgverzekering. Een deel van de resultaten is gepubliceerd in het factsheet 'Veel verzekerden zeggen bekend te zijn met de polisvoorwaarden. Wel zegt bijna een derde soms onverwacht te moeten bijbetalen voor zorg'. In dit factsheet zijn niet alle resultaten beschreven van dit onderzoek uitgevoerd binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL. Om alle resultaten beschikbaar te stellen, wordt in dit tabellenboek hiervan een overzicht gegeven.

## 1.2 Doel

Het onderzoek had als doel om in kaart te brengen hoe bekend verzekerden zijn met de polisvoorwaarden en de inhoud van hun zorgverzekering. Dit tabellenboek bevat een uitgebreide beschrijving van de methode en geeft een overzicht van alle resultaten.

## 1.3 Vraagstellingen

Dit tabellenboek is opgebouwd aan de hand van de volgende vraagstellingen:

1. Polisvoorwaarden
  - a. Zijn verzekerden bekend met de polisvoorwaarden?
  - b. Wat weten verzekerden van polisvoorwaarden?
  - c. (Hoe) worden verzekerden geïnformeerd over (wijzigingen in) de polisvoorwaarden door zorgverzekeraars?
  - d. Hoe en wanneer bekijken verzekerden de polisvoorwaarden?
  
2. Inhoud zorgverzekering
  - a. Hoe bekend zijn verzekerden met de inhoud van hun zorgverzekering en van andere contracten?

- b. Hoe belangrijk vinden verzekerden het om bekend te zijn met de inhoud van hun zorgverzekering en van andere contracten?
- c. Zoeken verzekerden wel eens informatie op over de inhoud van hun zorgverzekering en andere contracten?
- d. Wat weten verzekerden van de inhoud van hun zorgverzekering?
- e. Moeten verzekerden wel eens zelf betalen voor zorg waarvoor ze dachten verzekerd te zijn?

#### **1.4 Leeswijzer**

In hoofdstuk 2 wordt de methode beschreven. In hoofdstuk 3 worden de resultaten gepresenteerd in de vorm van tabellen. Uit de gegevens in de tabellen zijn meerdere conclusies af te leiden, deze worden niet allemaal genoemd. Wel beschrijven we kort de belangrijkste resultaten. Achterin het tabellenboek bevindt zich een lijst van alle tabellen. Als bijlage zijn de gebruikte vragen opgenomen.

## 2 Methode

### 2.1 Deelnemers, methode en respons

Om de vraagstellingen te kunnen beantwoorden is in november 2013 een vragenlijst voorgelegd aan een steekproef van de algemene bevolking in Nederland via het Consumentenpanel Gezondheidszorg, dat wordt beheerd door het NIVEL. Daarnaast is voor het beantwoorden van vraagstelling 3.2.e. (Moeten verzekerden wel eens zelf betalen voor zorg waarvoor ze dachten verzekerd te zijn?) gebruik gemaakt van een vragenlijst die in oktober 2012 is voorgelegd aan een steekproef van de algemene bevolking in Nederland via het Consumentenpanel Gezondheidszorg.

Het Consumentenpanel bestond in oktober 2012 uit ongeveer 6.000 panelleden en in november 2013 uit ongeveer 9.000 panelleden. Alle panelleden zijn 18 jaar of ouder. Van deze panelleden is een groot aantal achtergrondkenmerken bekend, zoals leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en ervaren gezondheid. Om het panel door de jaren heen representatief te houden, wordt het regelmatig aangevuld en verversd. Panelleden krijgen ongeveer drie keer per jaar een vragenlijst voorgelegd over actuele en beleidsrelevante thema's. Hiertoe wordt steeds een steekproef van de panelleden benaderd. Voor meer informatie 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, Dijk M van, Reitsma-van Rooijen M & Jong JD de. *Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel (2014)*. Utrecht: NIVEL, 2014.

Zowel voor het onderzoek in oktober 2012 als het onderzoek in november 2013 zijn 1.500 leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg benaderd om een vragenlijst in te vullen. Al naar gelang hun eigen voorkeur konden panelleden de vragenlijst schriftelijk of via internet invullen. Aan alle panelleden die in eerste instantie niet gereageerd hadden, is een herinnering toegestuurd (twee online herinneringen en één schriftelijke herinnering). In oktober 2012 hebben 845 panelleden de vragenlijst ingevuld (respons 56%) en in november 2013 hebben 698 panelleden de vragenlijst ingevuld (respons 47%).

In Tabel 2.1 staat de samenstelling van de groep deelnemers beschreven voor een aantal achtergrondkenmerken, namelijk geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en ervaren gezondheid.

Tabel 2.1 Achtergrondkenmerken deelnemers

	Oktober 2012	November 2013
<b>Geslacht</b>	<i>N</i> =845	<i>N</i> =698
Man	51%	52%
Vrouw	49%	48%
<b>Leeftijd</b>	<i>N</i> =845	<i>N</i> =694
18-39 jaar	20%	25%
40-64 jaar	48%	49%
65 jaar en ouder	32%	27%
<b>Opleiding</b>	<i>N</i> =815	<i>N</i> =675
laag (t/m lager of voorbereidend beroepsonderwijs)	20%	20%
midden (middelbaar onderwijs en HAVO en VWO)	57%	50%
hoog (HBO of hoger)	24%	31%
<b>Ervaren gezondheid</b>	<i>N</i> =830	<i>N</i> =687
zeer goed/uitstekend	30%	36%
goed	54%	51%
matig/slecht	15%	14%

## 2.2 Vragenlijst

In de vragenlijsten werden diverse onderwerpen aan de orde gesteld. In oktober 2012 werd gevraagd of mensen weleens zelf moesten betalen voor zorg waarvoor ze verzekerd dachten te zijn. In november 2013 werd een aantal vragen over de polisvoorwaarden en de inhoud van de zorgverzekering en andere contracten gesteld. Hieronder volgt een korte omschrijving van de bevraagde onderwerpen. Alle vragen zijn te vinden in Bijlage 1.

### **Polisvoorwaarden**

Aan alle deelnemers is gevraagd of ze bekend zijn met de polisvoorwaarden van hun zorgverzekering. Vervolgens is aan alle deelnemers een aantal stellingen voorgelegd over de polisvoorwaarden, waarbij de deelnemers aan konden geven of de stellingen volgens hen waar of niet waar waren. Eveneens is aan alle deelnemers gevraagd of ze de polisvoorwaarden van hun zorgverzekeraar ontvangen. En zo ja, hoe dan? Ook is gevraagd of ze zijn geïnformeerd door de zorgverzekeraar over wijzigingen in de polisvoorwaarden en zo ja op welke manier. Tot slot is aan alle deelnemers gevraagd of ze de polisvoorwaarden wel eens bekijken en zo ja, wanneer ze deze bekijken.

### ***Inhoud zorgverzekering***

Aan de deelnemers is gevraagd of ze voor zichzelf voldoende op de hoogte zijn van de inhoud van hun zorgverzekering. Om deze resultaten in perspectief te plaatsen is dit ook gevraagd voor andere contracten zoals de autoverzekering en het internetabonnement. Vervolgens is gevraagd om voor de zorgverzekering en voor andere contracten aan te geven hoe belangrijk men het voor zichzelf vindt om te weten wat het inhoudt. Ook is aan de deelnemers gevraagd of ze wel eens informatie hebben opgezocht over de inhoud van hun zorgverzekering en van andere contracten. Tenslotte zijn er twee stellingen voorgelegd aan de deelnemers over de inhoud van de verzekering met de vraag of deze stellingen al dan niet waar zijn. Alle vier de vragen over de inhoud van de zorgverzekering zijn aan alle deelnemers voorgelegd. In oktober 2012 is gevraagd of verzekerden wel eens bij moesten betalen voor zorg en/of medicijnen waarvoor ze dachten verzekerd te zijn.

## **2.3 Analyses**

De samenstelling van de groep respondenten naar leeftijd en geslacht was bij beide vragenlijsten niet helemaal representatief voor de samenstelling van de algemene bevolking in Nederland. Wanneer er uitspraken worden gedaan over de algemene bevolking, is er dan ook een weging toegepast om hiervoor te corrigeren. Voor de resultaten van vraag 21 (Figuur 3.6) en vraag 23 (Figuur 3.4) die aan een subgroep van panelleden zijn voorgelegd is er geen weging toegepast. De weegfactoren varieerden in 2012 van 0,44 tot 2,61 en in 2013 van 0,61 tot 1,40. De verschillen tussen de gewogen en ongewogen percentages zijn minimaal. Er zijn beschrijvende analyses uitgevoerd (frequentieverdelingen). Alle analyses zijn uitgevoerd met STATA, versie 13.1.



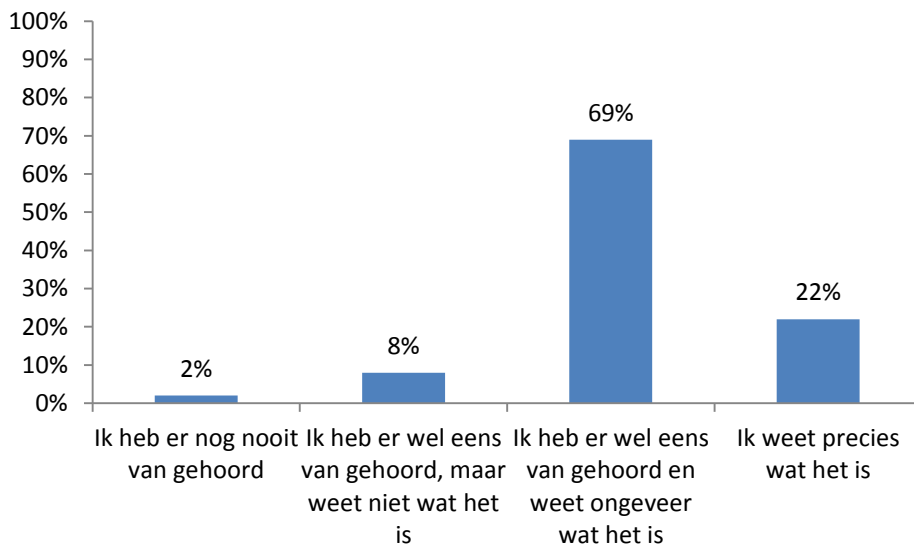
### 3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek besproken aan de hand van figuren en tabellen. Uit de gegevens in de figuren en tabellen zijn meerdere conclusies af te leiden, deze worden niet allemaal genoemd. Wel beschrijven we kort de belangrijkste resultaten.

#### 3.1 Polisvoorwaarden

##### 3.1.1 Zijn verzekerden bekend met de polisvoorwaarden?

Figuur 3.1 Vraag 17. Bent u bekend met de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering? (N=668)\*



\* Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd in november 2013

#### Conclusie

Ruim negen op de tien mensen zeggen ongeveer of precies te weten wat de polisvoorwaarden van hun zorgverzekering zijn.

### 3.1.2 Wat weten verzekerden van polisvoorwaarden?

Tabel 3.1. Vraag 18. U krijgt nu een aantal stellingen voorgelegd over de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering. Kunt u aangeven of onderstaande stellingen volgens u waar of niet waar zijn? (N=653-664)\*

	Waar/ Niet waar	% met goede antwoord
In de polisvoorwaarden van mijn zorgverzekering staat precies beschreven welke vergoedingen er worden geboden en onder welke voorwaarden	Waar	89%
In de polisvoorwaarden van mijn zorgverzekering staat beschreven wanneer en waarvoor ik een eigen bijdrage moet betalen	Waar	70%
De inhoud van de polisvoorwaarden van alle zorgverzekeraars is hetzelfde	Niet waar	94%
De polisvoorwaarden van mijn zorgverzekering worden ieder jaar aangepast	Waar	90%
De polisvoorwaarden voor volgend jaar zijn hetzelfde als ik aan het eind van het jaar niks verander aan mijn zorgverzekering	Niet waar	85%
Ieder jaar ontvang ik aan het eind van het jaar de polisvoorwaarden voor het komende jaar van mijn zorgverzekeraar	Waar	93%

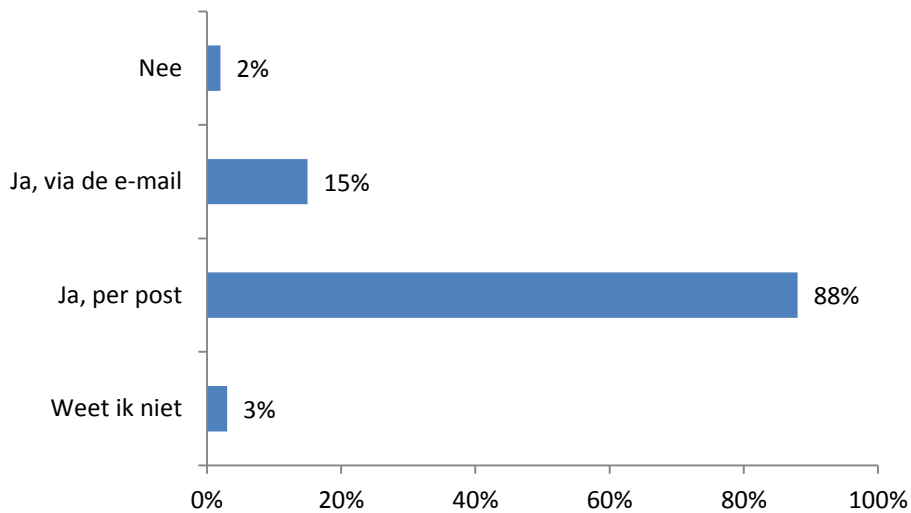
\* Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd in november 2013

#### Conclusie

Een grote meerderheid beantwoordt de stellingen over de polisvoorwaarden juist.

### 3.1.3 (Hoe) worden verzekerden geïnformeerd over (wijzigingen in) de polisvoorwaarden door zorgverzekeraars?

Figuur 3.2 Vraag 19. Heeft u de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering wel eens ontvangen en zo ja, op welke manier? (meerdere antwoorden mogelijk, N=665)<sup>\*\*\*</sup>



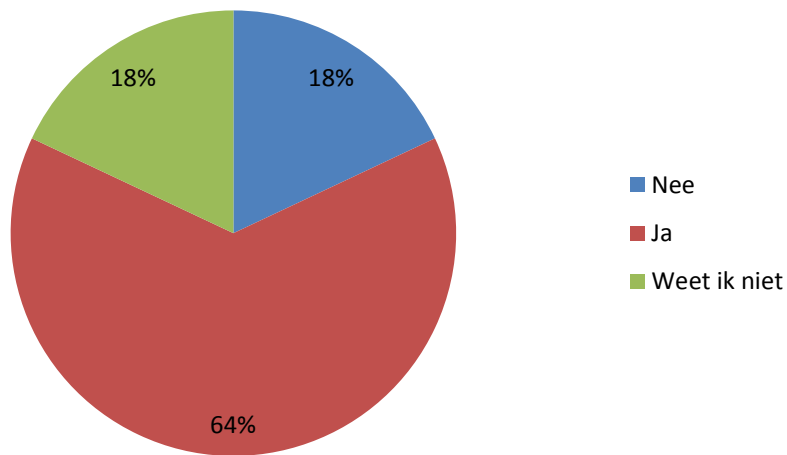
\* Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd in november 2013

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

#### Conclusie

Slechts 2% zegt nog nooit de polisvoorwaarden te hebben ontvangen. Bijna 9 op de 10 mensen ontvangen de polisvoorwaarden per post.

Figuur 3.3 Vraag 22. Bent u wel eens door uw zorgverzekeraar geïnformeerd over wijzigingen in de polisvoorwaarden? (N=668)\*

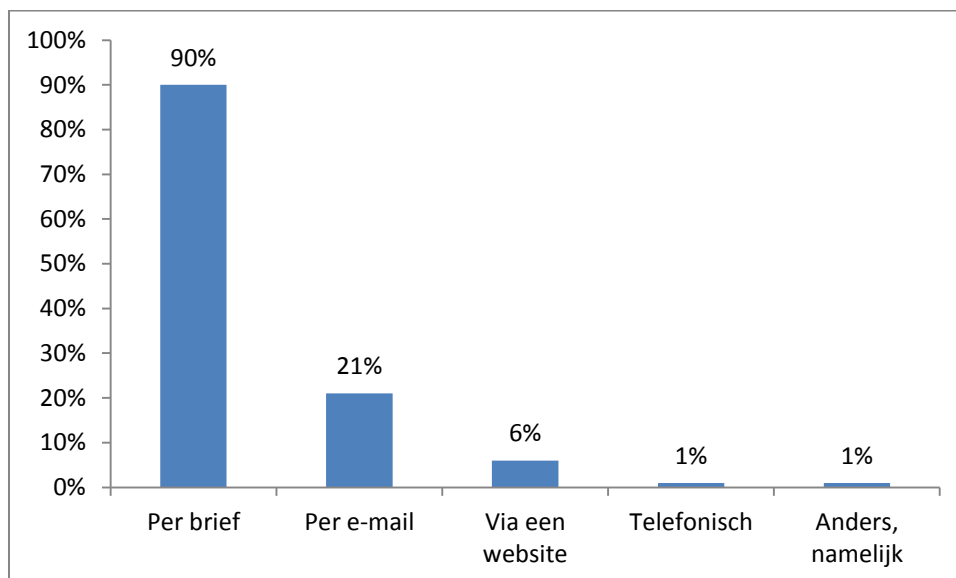


\* Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd in november 2013

### Conclusie

Bijna twee derde zegt wel eens door de zorgverzekeraar geïnformeerd te zijn over wijzigingen in de polisvoorwaarden.

Figuur 3.4 Vraag 23. Op welke manier bent u door uw zorgverzekeraar geïnformeerd over wijzigingen in de polisvoorwaarden? (meerdere antwoorden mogelijk, N=433)<sup>\*\*</sup>



\* Deze vraag is in november 2013 alleen voorgelegd aan degenen die bij vraag 22 (zie Figuur 3.3) hebben aangegeven dat zij door hun zorgverzekeraar wel eens geïnformeerd zijn over wijzigingen in de polisvoorwaarden.

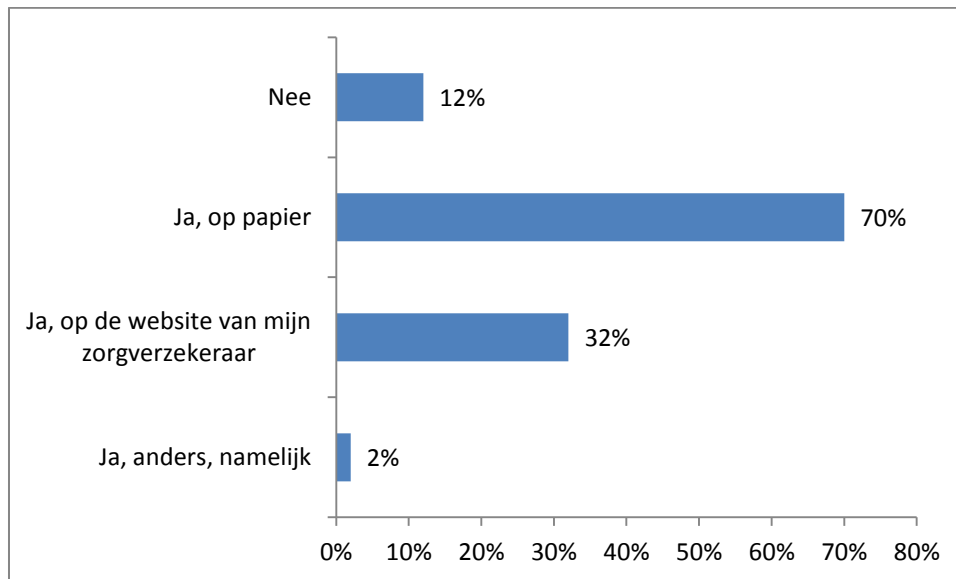
\*\* Er waren meerdere antwoorden mogelijk, waardoor de percentages kunnen optellen tot meer dan 100%

## Conclusie

Het overgrote deel (90%) is via een brief geïnformeerd over wijzigingen in de polisvoorwaarden.

### 3.1.4 Hoe en wanneer bekijken verzekerden de polisvoorwaarden?

Figuur 3.5 Vraag 20. Bekijkt u de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering wel eens? (meerdere antwoorden mogelijk, N=668)<sup>\*/\*\*</sup>



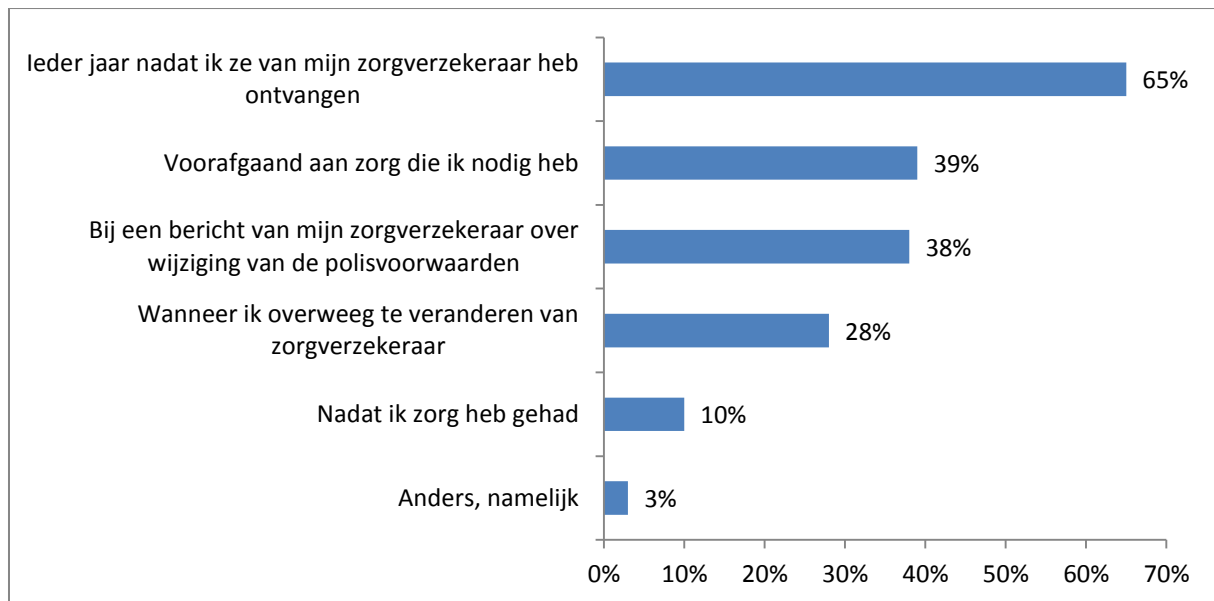
\* Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd in november 2013

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

## Conclusie

Ruim één op de tien (12%) bekijkt de polisvoorwaarden nooit. 88% bekijkt de polisvoorwaarden wel, meestal op papier.

**Figuur 3.6** Vraag 21. Wanneer bekijkt u de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering? (meerdere antwoorden mogelijk, N=585)<sup>\*\*</sup>



\* Deze vraag is in november 2013 alleen voorgelegd aan degenen die bij vraag 20 (zie Figuur 3.5) 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%

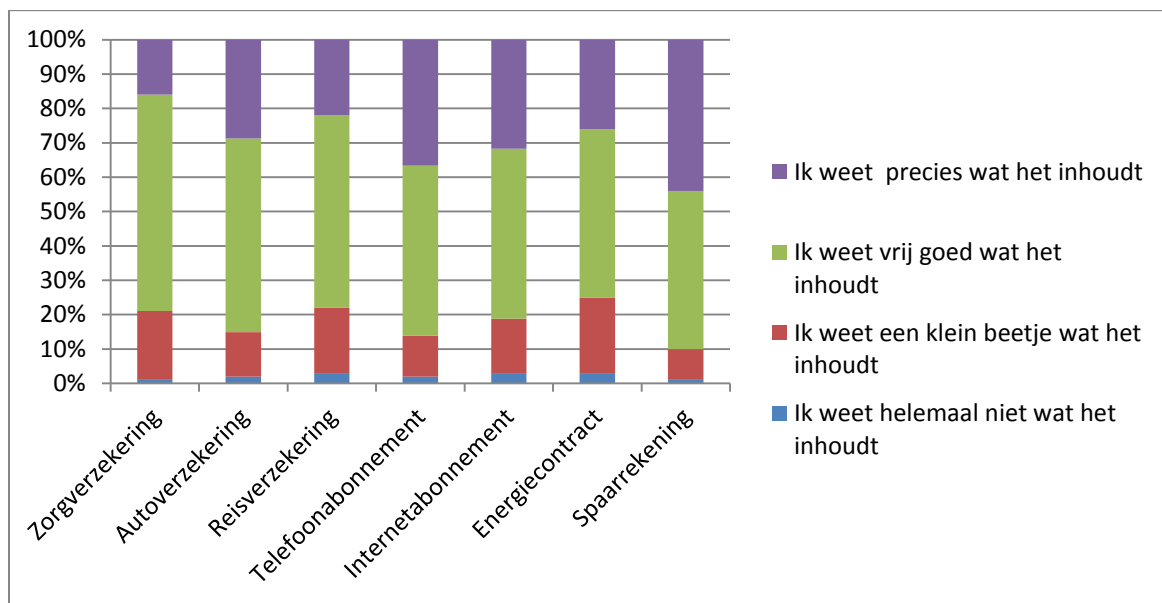
### **Conclusie**

Twee derde bekijkt de polisvoorwaarden ieder jaar nadat ze deze van hun zorgverzekeraar hebben ontvangen. Ook voorafgaand aan zorg die verzekerden nodig hebben en bij een bericht van de zorgverzekeraar over wijziging van polisvoorwaarden worden deze vaak bekeken.

## 3.2 Zorgverzekering

### 3.2.1 Hoe bekend zijn verzekerden met de inhoud van hun zorgverzekering en van andere contracten?

Figuur 3.7. Vraag 14. Iedereen in Nederland is verplicht om een zorgverzekering te hebben. De kans is groot dat u daarnaast andere verzekeringen en abonnementen heeft, zoals een internet- of een telefoonabonnement. Hieronder staat een aantal verzekeringen, abonnementen en dergelijke. We willen u vragen om per verzekering, abonnement of overeenkomst aan te geven of u voor uzelf voldoende op de hoogte bent van wat het inhoudt. Bij het berekenen van de percentages in onderstaande figuur is de categorie niet van toepassing niet meegenomen. (N=505-674)\*/\*\*



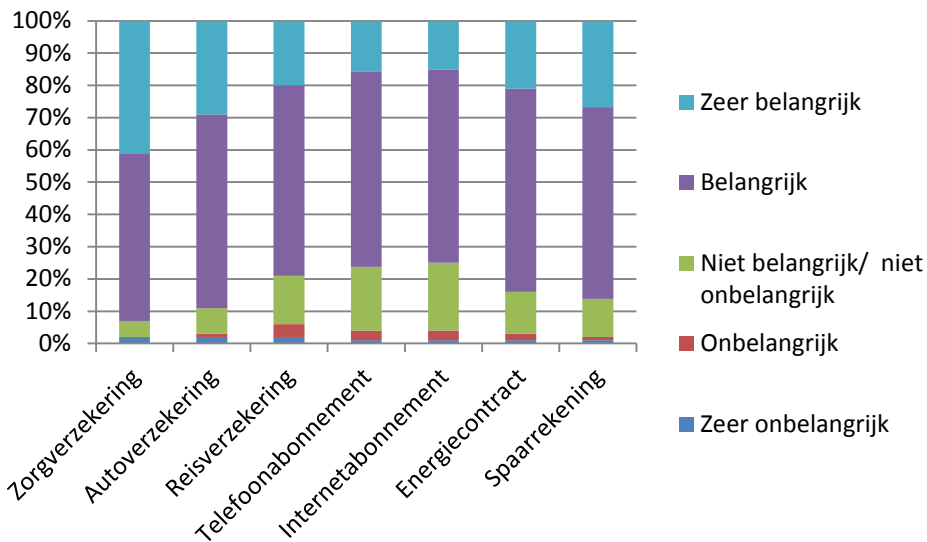
\* Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd in november 2013

### Conclusie

Van de zorgverzekering zeggen de mensen het minst vaak dat ze precies weten wat het inhoudt. Een groot deel weet echter wel vrij goed wat hun zorgverzekering inhoudt

### 3.2.2 Hoe belangrijk vinden verzekerden het om bekend te zijn met de inhoud van hun zorgverzekering en van andere contracten?

Figuur 3.8. Vraag 15. We willen u vragen om per verzekering, abonnement of overeenkomst aan te geven hoe belangrijk u het vindt om voor uzelf te weten wat het inhoudt? Bij het berekenen van de percentages in onderstaande figuur is de categorie niet van toepassing niet meegenomen. (N=516-676) \*\*



\* Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd in november 2013

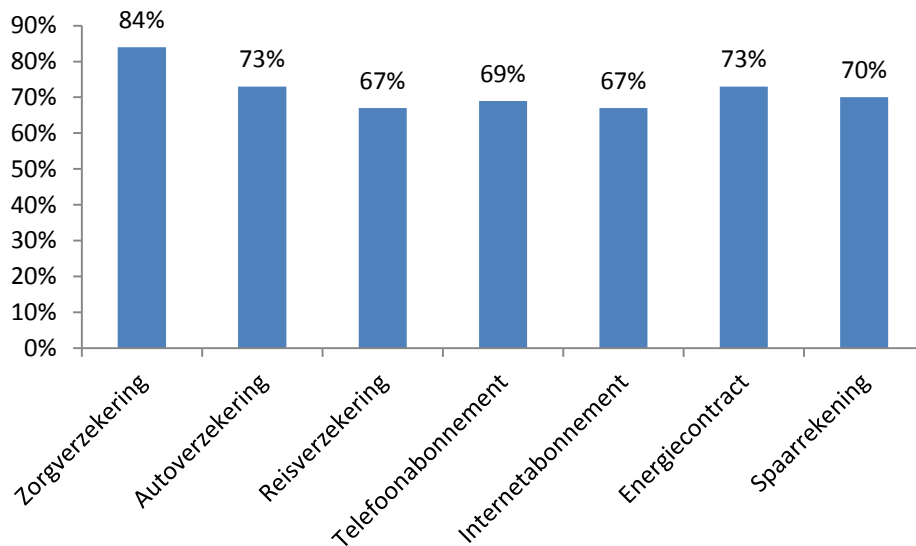
#### Conclusie

Van alle voorgelegde contracten vindt men het het belangrijkste om te weten wat de zorgverzekering inhoudt.



### 3.2.3 Zoeken verzekerden wel eens informatie op over de inhoud van hun zorgverzekering en andere contracten?

Figuur 3.9. Vraag 16. We willen u vragen om per verzekering, abonnement of overeenkomst aan te geven of u wel eens informatie heeft gezocht over de inhoud van deze contracten? Bij het berekenen van de percentages in onderstaande figuur is de categorie niet van toepassing niet meegenomen. (N=494-668) \*/\*\*



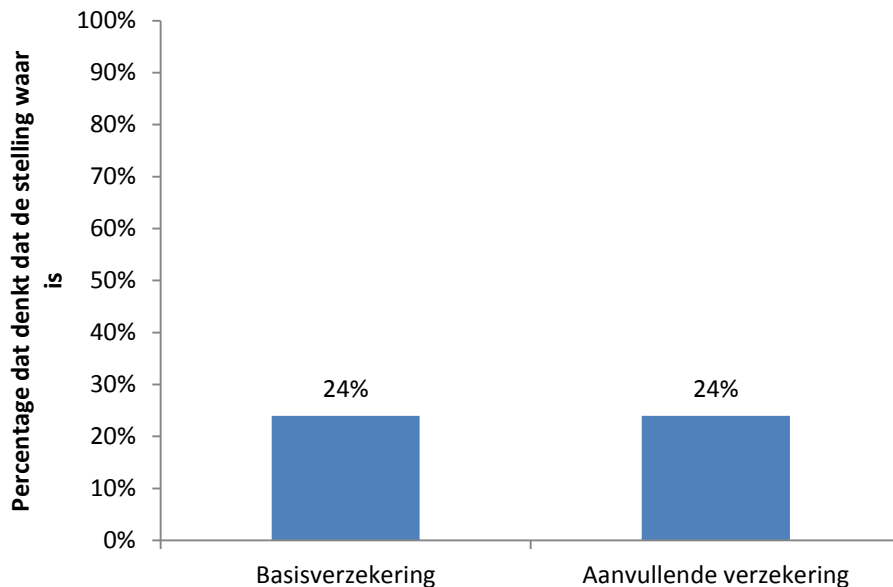
\* Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd in november 2013

#### Conclusie

84% van de mensen met een zorgverzekering zoekt hier wel eens informatie op over de inhoud ervan. Dit percentage ligt hoger dan bij andere contracten.

### 3.2.4 Wat weten verzekerden van de inhoud van hun zorgverzekering?

Figuur 3.10 Vraag 24. U krijgt nu een aantal stellingen voorgelegd over de inhoud van de zorgverzekering\*. Kunt u aangeven of deze stellingen volgens u waar of niet waar zijn? (N=654-660)\*\*



\* Stelling basisverzekering: 'De inhoud van de basisverzekering is volgend jaar hetzelfde als ik niks verander aan mijn zorgverzekering', Stelling aanvullende verzekering: 'De inhoud van mijn aanvullende verzekering is volgend jaar hetzelfde als ik niks verander aan mijn zorgverzekering'

\*\* Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd in november 2013

### Conclusie

Bijna een kwart denkt dat de inhoud van de basisverzekering en de inhoud van de aanvullende verzekering volgend jaar hetzelfde blijven als ze niks veranderen aan hun zorgverzekering.

### 3.2.5 Moeten verzekerden wel eens zelf betalen voor zorg waarvoor ze dachten verzekerd te zijn?

Tabel 3.2 Vraag 11. Heeft u in 2012 gebruik gemaakt van zorg en/of medicijnen waarvan u dacht dat u daarvoor verzekerd was, maar wat niet zo bleek te zijn (u moest toch zelf de rekening betalen)? (meerdere antwoorden mogelijk, N=829)\*/\*\*

Nee	69%
Ja, voor zorg, namelijk voor	15%
Ja, voor medicijnen, namelijk voor	24%

\* Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd in oktober 2012

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

### Conclusie:

Drie op de tien verzekerden geven aan weleens onverwacht te moeten bijbetalen.

## 4 Lijst met tabellen

### 4.1 Polisvoorwaarden

**a. Zijn verzekerden bekend met de polisvoorwaarden?**

Figuur 3.1 Vraag 17. Bent u bekend met de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering? 8

**b. Wat weten verzekerden van polisvoorwaarden?**

Tabel 3.1 Vraag 18. U krijgt nu een aantal stellingen voorgelegd over de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering. Kunt u aangeven of onderstaande stellingen volgens u waar of niet waar zijn? 9

**c. (Hoe) worden verzekerden geïnformeerd over (wijzigingen in) de polisvoorwaarden door zorgverzekeraars?**

Figuur 3.2 Vraag 19. Heeft u de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering wel eens ontvangen en zo ja, op welke manier? 10

Figuur 3.3 Vraag 22. Bent u wel eens door uw zorgverzekeraar geïnformeerd over wijzigingen in de polisvoorwaarden? 11

Figuur 3.4 Vraag 23. Op welke manier bent u door uw zorgverzekeraar geïnformeerd over wijzigingen in de polisvoorwaarden? 11

**d. Hoe en wanneer bekijken verzekerden de polisvoorwaarden?**

Figuur 3.5 Vraag 20. Bekijkt u de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering wel eens? 12

Figuur 3.6 Vraag 21. Wanneer bekijkt u de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering? 13

### 4.2 Zorgverzekering

**a. Hoe bekend zijn verzekerden met de inhoud van hun zorgverzekering en van andere contracten?**

Figuur 3.7 Vraag 14. We willen u vragen om per verzekering, abonnement of overeenkomst aan te geven of u voor uzelf voldoende op de hoogte bent van wat het inhoudt. 14

**b. Hoe belangrijk vinden verzekerden het om bekend te zijn met de inhoud van hun zorgverzekering en van andere contracten?**

Figuur 3.8 Vraag 15. We willen u vragen om per verzekering, abonnement of overeenkomst aan te geven hoe belangrijk u het vindt om voor uzelf te weten wat het inhoudt? 15

**c. Zoeken verzekerden wel eens informatie op over de inhoud van hun zorgverzekering en andere contracten?**

Figuur 3.9. Vraag 16. We willen u vragen om per verzekering, abonnement of overeenkomst aan te geven of u wel eens informatie heeft gezocht over de inhoud van deze contracten? 16

**d. Wat weten verzekerden van de inhoud van hun zorgverzekering?**

Figuur 3.10 Vraag 24. U krijgt nu een aantal stellingen voorgelegd over de inhoud van de zorgverzekering. Kunt u aangeven of deze stellingen volgens u waar of niet waar zijn? 17

**e. Moeten verzekerden wel eens zelf betalen voor zorg waarvoor ze dachten verzekerd te zijn?**

Tabel 3.2 Vraag 11. Heeft u in 2012 gebruik gemaakt van zorg en/of medicijnen waarvan u dacht dat u daarvoor verzekerd was, maar wat niet zo bleek te zijn (u moest toch zelf de rekening betalen)? 17

## Bijlage 1 Gebruikte vragen

November 2013

We willen u nu enkele vragen voorleggen over polisvoorwaarden.

14. Iedereen in Nederland is verplicht om een zorgverzekering te hebben. De kans is groot dat u daarnaast andere verzekeringen en abonnementen heeft, zoals een internet- of een telefoonabonnement. Hieronder staat een aantal verzekeringen, abonnementen en dergelijke. We willen u vragen om per verzekering, abonnement of overeenkomst aan te geven of u voor uzelf voldoende op de hoogte bent van wat het inhoudt?

	<i>Ik weet helemaal niet wat het inhoudt</i>	<i>Ik weet een klein beetje wat het inhoudt</i>	<i>Ik weet vrij goed wat het inhoudt</i>	<i>Ik weet precies wat het inhoudt</i>	<i>Niet van toepassing</i>
Zorgverzekering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autoverzekering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reisverzekering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefoonabonnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetabonnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Energiecontract	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spaarrekening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. We willen u vragen om per verzekering, abonnement of overeenkomst aan te geven hoe belangrijk u het vindt om voor uzelf te weten wat het inhoudt?

	<i>Zeer onbelangrijk</i>	<i>Onbelangrijk</i>	<i>Niet belangrijk/ niet onbelangrijk</i>	<i>Belangrijk</i>	<i>Zeer belangrijk</i>	<i>Niet van toepassing</i>
Zorgverzekering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autoverzekering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reisverzekering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefoonabonnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetabonnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Energiecontract	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spaarrekening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. We willen u vragen om per verzekering, abonnement of overeenkomst aan te geven of u wel eens informatie heeft gezocht over de inhoud van deze contracten?

	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>	<i>Niet van toepassing</i>
Zorgverzekering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autoverzekering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reisverzekering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefoonabonnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetabonnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Energiecontract	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spaarrekening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen gaan over de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering.

17. Bent u bekend met de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering?

- Ik heb er nog nooit van gehoord
- Ik heb er wel eens van gehoord, maar weet niet wat het is
- Ik heb er wel eens van gehoord en weet ongeveer wat het is
- Ik weet precies wat het is

18. U krijgt nu een aantal stellingen voorgelegd over de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering. Kunt u aangeven of onderstaande stellingen volgens u waar of niet waar zijn?

	<i>Niet waar</i>	<i>Waar</i>
In de polisvoorwaarden van mijn zorgverzekering staat precies beschreven welke vergoedingen er worden geboden en onder welke voorwaarden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In de polisvoorwaarden van mijn zorgverzekering staat beschreven wanneer en waarvoor ik een eigen bijdrage moet betalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De inhoud van de polisvoorwaarden van alle zorgverzekeraars is hetzelfde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De polisvoorwaarden van mijn zorgverzekering worden ieder jaar aangepast	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De polisvoorwaarden voor volgend jaar zijn hetzelfde als ik aan het eind van het jaar niks verander aan mijn zorgverzekering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ieder jaar ontvang ik aan het eind van het jaar de polisvoorwaarden voor het komende jaar van mijn zorgverzekeraar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hieronder geven wij u meer informatie over de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering. Wij willen u vragen uw antwoorden op bovenstaande vragen over de polisvoorwaarden niet meer aan te passen naar aanleiding van deze informatie.

In de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering staat wat uw verzekering precies vergoedt en onder welke voorwaarden. In de polisvoorwaarden leest u ook hoe vaak een behandeling wordt vergoed en of u een eigen bijdrage moet betalen. Dat kan per verzekeraar verschillen.

19. Heeft u de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering wel eens ontvangen en zo ja, op welke manier? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Nee
- Ja, per post
- Ja, via de e-mail
- Weet ik niet

20. Bekijkt u de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering wel eens? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Nee → *ga door naar vraag 22*
- Ja, op de website van mijn zorgverzekeraar
- Ja, op papier
- Ja, anders, namelijk .....

21. Wanneer bekijkt u de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Ieder jaar nadat ik ze van mijn zorgverzekeraar heb ontvangen
- Bij een bericht van mijn zorgverzekeraar over wijziging van de polisvoorwaarden
- Voorafgaand aan zorg die ik nodig heb
- Nadat ik zorg heb gehad
- Wanneer ik overweeg te veranderen van zorgverzekeraar
- Anders, namelijk .....

22. Bent u wel eens door uw zorgverzekeraar geïnformeerd over wijzigingen in de polisvoorwaarden?
- Nee → *ga door naar vraag 24*
  - Ja
  - Weet ik niet → *ga door naar vraag 24*
23. Op welke manier bent u door uw zorgverzekeraar geïnformeerd over wijzigingen in de polisvoorwaarden? *(meerdere antwoorden mogelijk)*
- Per brief
  - Per e-mail
  - Via een website
  - Telefonisch
  - Anders, namelijk .....
24. U krijgt nu een aantal stellingen voorgelegd over de inhoud van de zorgverzekering. Kunt u aangeven of deze stellingen volgens u waar of niet waar zijn?
- |  | <i>Niet waar</i>         | <i>Waar</i>              |
|--|--------------------------|--------------------------|
| De inhoud van de basisverzekering is volgend jaar hetzelfde als ik niks verander aan mijn zorgverzekering          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De inhoud van mijn aanvullende verzekering is volgend jaar hetzelfde als ik niks verander aan mijn zorgverzekering | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Oktober 2012

11. Heeft u in 2012 gebruik gemaakt van zorg en/of medicijnen waarvan u dacht dat u daarvoor verzekerd was, maar wat niet zo bleek te zijn (u moest toch zelf de rekening betalen)? *(meerdere antwoorden mogelijk)*
- Nee
  - Ja, voor zorg, namelijk voor ..... *(a.u.b. in blokletters)*
  - Ja, voor medicijnen, namelijk voor ..... *(a.u.b. in blokletters)*