

Tabellenboek
'Vertrouwen in zorgverzekeraars'

Behorende bij de volgende publicatie

*Renske J. Hoefman, Anne E.M. Brabers & Judith D. de Jong. Vertrouwen in
zorgverzekeraars hangt samen met opvatting over taken zorgverzekeraars.*

Utrecht: NIVEL, 2015

Renske J. Hoefman

Anne E.M. Brabers

Judith D. de Jong

ISBN 978-94-6122-340-1

<http://www.nivel.nl>
nivel@nivel.nl
Telefoon 030 2 729 700
Fax 030 2 729 729

©2015 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.

Inhoud

1. Inleiding	4
1.1. Aanleiding	4
1.2. Doel	4
1.3. Vraagstellingen	4
1.4. Leeswijzer	6
2. Methode	7
2.1. Deelnemers, methode en respons	7
2.2. Vragenlijst	8
2.3. Analyses	10
3. Resultaten	11
3.1. Rol van zorgverzekeraars	11
3.2. Vertrouwen in zorgverzekeraars	18
3.3. Informatie over zorgverzekeringen	22
3.4. Ervaringen met zorgverzekering	25
Lijst met tabellen	29
Bijlage 1 Gebruikte vragen	30

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

Dit tabellenboek geeft een overzicht van de resultaten van een onderzoek naar het vertrouwen in zorgverzekeraars volgens verzekerden. Een deel van de resultaten is gepubliceerd in het factsheet 'Vertrouwen in zorgverzekeraars hangt samen met opvatting over rol zorgverzekeraar'. 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 publiek vertrouwen in zorgverzekeraars is laag blijkt uit het onderzoek van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL (Brabers, Reitsma-van Rooijen & De Jong. Barometer Vertrouwen in de gezondheidszorg, 2014, NIVEL: Utrecht). Het huidige onderzoek had als doel om in kaart te brengen in hoeverre verzekerden vertrouwen hebben in zorgverzekeraars en wat achterliggende oorzaken zijn van een laag vertrouwen. 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. Rol van zorgverzekeraars
 - a. Welke taken vinden verzekerden dat zorgverzekeraars moeten uitvoeren?
 - i. informeren over de prijs en beschikbaarheid van zorg;
 - ii. het beheersen van de kosten van zorg;
 - iii. bemiddeling en kwaliteit van zorg;
 - iv. niet-wettelijke taken
 - b. Welke taken vinden verzekerden dat zorgverzekeraars daadwerkelijk uitvoeren?
 - i. informeren over de prijs en beschikbaarheid van zorg;

- ii. het beheersen van de kosten van zorg;
 - iii. bemiddeling en kwaliteit van zorg;
 - iv. niet-wettelijke taken
 - c. Welke taken vinden verzekerden belangrijk dat zorgverzekeraars uitvoeren?
 - i. informeren over de prijs en beschikbaarheid van zorg;
 - ii. het beheersen van de kosten van zorg;
 - iii. bemiddeling en kwaliteit van zorg;
 - iv. niet-wettelijke taken
 - d. Wat kunnen zorgverzekeraars volgens verzekerden verbeteren of anders doen?
- 2. Vertrouwen in zorgverzekeraars
 - a. In hoeverre vertrouwen verzekerden zorgverzekeraars?
 - b. In hoeverre vertrouwen verzekerden zorgverzekeraars in het uitvoeren van hun taken?
 - i. informeren over de prijs en beschikbaarheid van zorg;
 - ii. het beheersen van de kosten van zorg;
 - iii. bemiddeling en kwaliteit van zorg;
 - iv. niet-wettelijke taken
- 3. Informatie over zorgverzekeringen
 - a. Hoe makkelijk is het voor verzekerden om informatie over zorgverzekeringen te zoeken en te begrijpen?
 - b. Via welke kanalen ontvangen verzekerden informatie over zorgverzekeringen?
 - c. In hoeverre is de ontvangen informatie over zorgverzekeringen bruikbaar?
 - d. In hoeverre draagt de ontvangen informatie over zorgverzekeringen bij aan een positief of negatief beeld over zorgverzekeraars?
- 4. Ervaring met zorgverzekeringen
 - a. Welk type basisverzekering hebben verzekerden?
 - b. Hebben verzekerden moeten (bij)betalen voor zorg in het afgelopen jaar?

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 is de vragenlijst opgenomen.

2. Methode

2.1. Deelnemers, methode en respons

Om de vraagstellingen te kunnen beantwoorden is in juli 2015 een online vragenlijst voorgelegd aan een steekproef van de algemene bevolking in Nederland via het Consumentenpanel Gezondheidszorg, dat wordt beheerd door het NIVEL.

Het Consumentenpanel bestond ten tijde van het onderzoek uit ongeveer 12.000 panelleden van 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 ververs. 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 of e-mailen naar consumentenpanel@nivel.nl. Meer informatie over het panel is te vinden in: Brabers AEM, Reitsma-van Rooijen M & Jong JD de. *Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel (2015)*. Utrecht: NIVEL, 2015.

Voor het onderzoek zijn 1.500 leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg benaderd om via internet een vragenlijst in te vullen in juli 2015. Deze panelleden zijn representatief voor de volwassen algemene bevolking met betrekking tot leeftijd en geslacht. Aan alle panelleden die in eerste instantie niet gereageerd hadden, zijn tweemaal online herinneringen gestuurd. De vragenlijst is ingevuld door 611 panelleden (respons 41%). Sommige tabellen en figuren in dit tabellenboek zijn gebaseerd op kleinere groep respondenten. Niet alle deelnemers hebben alle vragen van de vragenlijst ingevuld.

In Tabel 2.1 staat de samenstelling van de groep deelnemers beschreven voor een aantal achtergrondkenmerken, namelijk geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, ervaren gezondheid, gebruik van zorg en of verzekerden werkzaam zijn in de gezondheidszorg of bij een zorgverzekeraar.

Tabel 2.1 Achtergrondkenmerken deelnemers (n=611) en kenmerken van de algemene bevolking

	Deelnemers	Algemene bevolking van 18 jaar en ouder
Geslacht		
Man	56%	49%
Vrouw	44%	51%
Leeftijd		
18-39 jaar	22%	34%
40-64 jaar	49%	44%
65 jaar en ouder	29%	22%
Opleiding		
Laag (t/m lager of voorbereidend beroepsonderwijs)	9%	30%
Midden (middelbaar onderwijs en HAVO en VWO)	53%	42%
Hoog (HBO of hoger)	37%	28%
Onbekend	2%	
Ervaren gezondheid		
Zeer goed/uitstekend	35%	80 ^b
Goed	50%	
Matig/slecht	15%	20 ^c
Onbekend	1%	
Gebruik van zorg^a		
Geen/heel weinig/weinig	60%	-
Veel/heel veel	18%	-
Onbekend	22%	-
Werkzaam in gezondheidszorg of bij zorgverzekeraar		
Werkzaam in gezondheidszorg	12%	-
Werkzaam bij zorgverzekeraar	0%	-
Niet werkzaam in gezondheidszorg of bij zorgverzekeraar	66%	-
Onbekend	22%	-

a Gebruik van zorg gerapporteerd door verzekerden zelf

b (Zeer) goed

c Minder dan goed

2.2. Vragenlijst

De rol van zorgverzekeraars en het vertrouwen in zorgverzekeraars volgens verzekerden stonden centraal in de vragenlijst. Daarnaast is gevraagd op welke manier verzekerden informatie over

zorgverzekeraars verkrijgen. De vragen die gebruikt zijn staan in Bijlage 1. Hieronder volgt een korte omschrijving van de bevraagde onderwerpen.

2.2.1. Rol van zorgverzekeraars

Aan alle deelnemers is gevraagd welke taken ze vinden dat (i) zorgverzekeraars moeten uitvoeren, (ii) welke taken zorgverzekeraars daadwerkelijk uitvoeren en (iii) welke taken belangrijk zijn voor zorgverzekeraars om uit te voeren. Er werden 23 taken voorgelegd aan de deelnemers. Met behulp van factoranalyse zijn er drie typen taken onderscheiden: (i) informeren over prijs en beschikbaarheid van zorg (8 taken), (ii) beheersen van zorgkosten (5 taken) en (iii) bemiddeling en kwaliteit van zorg (10 taken). In de vragenlijst zijn ter controle ook drie taken opgenomen die wettelijk gezien geen taken zijn van zorgverzekeraars. In dit tabellenboek zijn de resultaten van de vier typen taken (3 groepen wettelijke taken en 1 groep niet-wettelijke taken) per onderdeel gepresenteerd in tabellen: taken die zorgverzekeraars moeten uitvoeren (antwoorden op vragen 3, 6, 9 en 12 in Tabel 3.1, zie hoofdstuk 3), uitvoering van taken door zorgverzekeraars (vragen 4, 7, 10 en 13; Tabel 3.2) en belang van taken van zorgverzekeraars (vragen 5, 8, 11 en 14; Tabel 3.3).

2.2.2. Vertrouwen in zorgverzekeraars

Alle deelnemers kregen de vraag of zij zorgverzekeraars en hun eigen zorgverzekeraar heel veel, veel, weinig of heel weinig vertrouwen of hierover geen mening hebben. Ter vergelijking is ook gevraagd of deelnemers veel of weinig vertrouwen hebben in andere actoren binnen en buiten de gezondheidszorg, zoals huisartsen, ziekenhuizen en banken. Vervolgens kregen deelnemers een aantal stellingen voorgelegd over zorgverzekeraars om hun vertrouwen in zorgverzekeraars te meten aan de hand van specifieke aspecten. Daarnaast kregen deelnemers de vraag in hoeverre zij weinig of veel vertrouwen hebben in zorgverzekeraars voor het uitvoeren van de vier groepen taken. Bovendien werd aan deelnemers door middel van een open vraag gevraagd wat zorgverzekeraars kunnen verbeteren of anders doen.

2.2.3. Informatie over zorgverzekeraars

Aan de deelnemers zijn vragen gesteld over hoe makkelijk het voor hen is om informatie over zorgverzekeringen te zoeken en te begrijpen. Vervolgens is gevraagd of deelnemers weleens informatie over zorgverzekeringen ontvangen van hun zorgverzekeraar, anderen in hun omgeving, de media, overheid of zorgverleners. Tenslotte is gevraagd of deze informatie bruikbaar was en of deze informatie bijdroeg aan een positief of negatief beeld over zorgverzekeraars.

2.2.4. Ervaring met zorgverzekering

Het laatste deel van de vragenlijst bestond uit vragen over het type zorgverzekering dat deelnemers hebben. Daarnaast is gevraagd of deelnemers hebben moeten (bij)betalen voor zorg en/of medicijnen in het afgelopen jaar.

2.3. Analyses

De samenstelling van de groep respondenten naar leeftijd en geslacht was 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 naar leeftijd en geslacht om hiervoor te corrigeren. Voor de resultaten van vraag 27 en 28 die aan een subgroep van panelleden zijn voorgelegd is er geen weging toegepast. De weegfactoren varieerden van 0,37 tot 1,80. 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. Rol van zorgverzekeraars

3.1.1. Welke taken vinden verzekerden dat zorgverzekeraars moeten uitvoeren?

Tabel 3.1 Taken van zorgverzekeraars volgens verzekerden (vraag 3, 6, 9 en 12; ongewogen n=524-611).

	1 Helemaal niet de taak van zorgver- zekeraars	2	3	4	5 Volledig de taak van zorgver- zekeraars
<i>Informeren over prijs en beschikbaarheid van zorg</i>					
Informeren welke kosten patiënten zelf moeten betalen	1%	0%	5%	14%	80%
Informeren over de polisvoorwaarden	1%	1%	5%	11%	82%
Beschikbaar maken van informatie over de voorwaarden voor het afsluiten van aanvullende zorgverzekeringen	1%	0%	4%	14%	80%
Beschikbaar maken van informatie met welke zorgaanbieders een contract is afgesloten	2%	1%	7%	16%	74%
Beschikbaar maken van informatie over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een zorgverzekeraar	2%	1%	6%	17%	74%
Beschikbaar maken van informatie over de prijs van zorg	4%	5%	18%	29%	44%
Beschikbaar maken van informatie op welke termijn en welke afstand verzekerden zorg mogen verwachten	3%	3%	11%	22%	61%
Ervoor zorgdragen dat alle verzekerden zorg uit het basispakket kunnen gebruiken	4%	3%	9%	20%	64%
<i>Beheersen van zorgkosten</i>					
Controleren van rekeningen van door mij bezochte zorgverleners	3%	3%	9%	30%	54%
Tegengaan van fraude door zorgaanbieders	4%	3%	9%	27%	56%
Tegengaan van verspilling in de zorg	8%	8%	23%	32%	29%
Onderhandelen over de prijs van zorg	7%	5%	21%	28%	40%
In de hand houden van de kosten in de zorg	9%	8%	25%	29%	29%
<i>Bemiddeling en kwaliteit van zorg</i>					
Beschikbaar maken van kwaliteitsinformatie over zorgaanbieders	9%	6%	19%	36%	30%
Onderhandelen over de kwaliteit van zorg	12%	7%	21%	32%	28%
Bemiddelen tussen zorgaanbieder en patiënt voor kortere wachttijden	7%	4%	20%	32%	37%

	1	2	3	4	5
Beoordelen van de kwaliteit van zorg geleverd door zorgaanbieders	14%	9%	19%	31%	27%
Bemiddelen bij geschillen tussen patiënt en zorgaanbieder	12%	7%	20%	27%	33%
Bepalen welke zorg er in de aanvullende zorgverzekering zit	17%	11%	24%	25%	24%
Bepalen met welke zorgaanbieders een contract wordt afgesloten	21%	18%	26%	20%	14%
Geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een zorgaanbieder	31%	15%	30%	15%	8%
Geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een behandeling	47%	21%	15%	10%	6%
Bepalen welke behandelingen zorgaanbieders mogen geven	48%	20%	17%	10%	5%
<i>Niet-wettelijke taken zorgverzekeraars</i>					
Toezicht houden op de kwaliteit van zorg	14%	9%	16%	31%	29%
Bepalen welke behandelingen patiënten vergoed krijgen	24%	15%	27%	19%	15%
Bepalen welke zorg er in het basispakket zit	27%	16%	25%	15%	17%

De belangrijkste taken van zorgverzekeraars zijn volgens verzekerden informatie verstrekken over welke kosten patiënten zelf moeten betalen en over de (polis)voorwaarden van een basis- of aanvullende zorgverzekering. Minder dan een kwart van de verzekerden vindt dat het bepalen welke behandelingen zorgaanbieders mogen geven of het geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een zorgaanbieder of een behandeling (volledig) de taak van zorgverzekeraars is.

3.1.2. Welke taken vinden verzekerden dat zorgverzekeraars daadwerkelijk uitvoeren?

Tabel 3.2 Uitvoering van taken van zorgverzekeraars volgens verzekerden (vraag 4, 7, 10 en 13; ongewogen n=500-570).

	1 Zorgverzekeraars voeren deze taak helemaal niet uit	2	3	4	5 Zorgverzekeraars voeren deze taak altijd uit
<i>Informeren over prijs en beschikbaarheid van zorg</i>					
Informeren welke kosten patiënten zelf moeten betalen	12%	16%	31%	21%	20%
Informeren over de polisvoorwaarden	5%	12%	25%	29%	29%
Beschikbaar maken van informatie over de voorwaarden voor het afsluiten van aanvullende zorgverzekeringen	7%	14%	29%	29%	22%
Beschikbaar maken van informatie met welke zorgaanbieders een contract is afgesloten	13%	17%	31%	23%	15%
Beschikbaar maken van informatie over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een zorgverzekeraar	15%	18%	38%	17%	13%

	1	2	3	4	5
Beschikbaar maken van informatie over de prijs van zorg	22%	25%	29%	14%	10%
Beschikbaar maken van informatie op welke termijn en welke afstand verzekerden zorg mogen verwachten	19%	22%	37%	12%	11%
Ervoor zorgdragen dat alle verzekerden zorg uit het basispakket kunnen gebruiken	8%	9%	42%	22%	19%
<i>Beheersen van zorgkosten</i>					
Controleren van rekeningen van door mij bezochte zorgverleners	13%	17%	39%	18%	13%
Tegengaan van fraude door zorgaanbieders	17%	15%	42%	18%	9%
Tegengaan van verspilling in de zorg	17%	23%	38%	15%	7%
Onderhandelen over de prijs van zorg	9%	9%	37%	24%	20%
In de hand houden van de kosten in de zorg	15%	20%	39%	18%	8%
<i>Bemiddeling en kwaliteit van zorg</i>					
Beschikbaar maken van kwaliteitsinformatie over zorgaanbieders	25%	21%	39%	10%	5%
Onderhandelen over de kwaliteit van zorg	11%	13%	49%	19%	7%
Bemiddelen tussen zorgaanbieder en patiënt voor kortere wachttijden	10%	15%	44%	21%	9%
Beoordelen van de kwaliteit van zorg geleverd door zorgaanbieders	14%	18%	49%	14%	6%
Bemiddelen bij geschillen tussen patiënt en zorgaanbieder	14%	19%	47%	13%	8%
Bepalen welke zorg er in de aanvullende zorgverzekering zit	4%	4%	28%	28%	35%
Bepalen met welke zorgaanbieders een contract wordt afgesloten	6%	5%	29%	27%	33%
Geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een zorgaanbieder	28%	20%	39%	9%	4%
Geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een behandeling	35%	21%	34%	7%	3%
Bepalen welke behandelingen zorgaanbieders mogen geven	10%	10%	37%	29%	14%
<i>Niet-wettelijke taken zorgverzekeraars</i>					
Toezicht houden op de kwaliteit van zorg	14%	19%	45%	15%	6%
Bepalen welke behandelingen patiënten vergoed krijgen	5%	5%	30%	27%	33%
Bepalen welke zorg er in het basispakket zit	10%	7%	32%	24%	27%

Meer dan de helft van de verzekerden vindt dat zorgverzekeraars hun taak van het informeren over de (polis)voorwaarden voor een basis- of aanvullende verzekering (altijd) uitvoeren. Daarnaast vindt meer dan de helft van de verzekerden dat zorgverzekeraars (altijd) bepalen met welke zorgaanbieder een contract is afgesloten of bepalen welke behandelingen patiënten vergoed krijgen vanuit de basis- of aanvullende zorgverzekering. Taken die het minst vaak worden uitgevoerd volgens verzekerden zijn het geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een zorgaanbieder of een behandeling en het beschikbaar maken van kwaliteitsinformatie over zorgaanbieders.

3.1.3. Welke taken vinden verzekerden belangrijk dat zorgverzekeraars uitvoeren?

Tabel 3.3 Belangrijke taken van zorgverzekeraars volgens verzekerden (vraag 5, 8, 11 en 14; ongewogen n=502-554).

	1 Deze taak is zeer onbelang- rijk voor zorgver- zekeraars	2	3	4	5 Deze taak is zeer belangrijk voor zorgver- zekeraars
<i>Informeren over prijs en beschikbaarheid van zorg</i>					
Informeren welke kosten patiënten zelf moeten betalen	1%	1%	7%	15%	76%
Informeren over de polisvoorwaarden	1%	1%	7%	17%	73%
Beschikbaar maken van informatie over de voorwaarden voor het afsluiten van aanvullende zorgverzekeringen	2%	2%	6%	20%	70%
Beschikbaar maken van informatie met welke zorgaanbieders een contract is afgesloten	3%	2%	9%	20%	67%
Beschikbaar maken van informatie over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een zorgverzekeraar	3%	3%	9%	25%	61%
Beschikbaar maken van informatie over de prijs van zorg	4%	2%	16%	27%	51%
Beschikbaar maken van informatie op welke termijn en welke afstand verzekerden zorg mogen verwachten	4%	3%	15%	23%	55%
Ervoor zorgdragen dat alle verzekerden zorg uit het basispakket kunnen gebruiken	8%	3%	15%	21%	53%
<i>Beheersen van zorgkosten</i>					
Controleren van rekeningen van door mij bezochte zorgverleners	3%	3%	8%	28%	58%
Tegengaan van fraude door zorgaanbieders	3%	3%	10%	23%	61%
Tegengaan van verspilling in de zorg	6%	6%	15%	27%	46%
Onderhandelen over de prijs van zorg	5%	6%	18%	25%	46%
In de hand houden van de kosten in de zorg	6%	6%	17%	28%	43%
<i>Bemiddeling en kwaliteit van zorg</i>					
Beschikbaar maken van kwaliteitsinformatie over zorgaanbieders	8%	4%	20%	35%	33%
Onderhandelen over de kwaliteit van zorg	10%	8%	20%	31%	32%
Bemiddelen tussen zorgaanbieder en patiënt voor kortere wachttijden	9%	6%	20%	29%	35%
Beoordelen van de kwaliteit van zorg geleverd door zorgaanbieders	10%	9%	20%	26%	36%
Bemiddelen bij geschillen tussen patiënt en zorgaanbieder	11%	7%	21%	27%	33%
Bepalen welke zorg er in de aanvullende zorgverzekering zit	14%	7%	24%	24%	30%
Bepalen met welke zorgaanbieders een contract wordt afgesloten	20%	15%	27%	19%	18%
Geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een zorgaanbieder	26%	13%	25%	22%	14%

	1	2	3	4	5
Geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een behandeling	40%	15%	17%	15%	13%
Bepalen welke behandelingen zorgaanbieders mogen geven	37%	19%	20%	13%	10%
<i>Niet-wettelijke taken zorgverzekeraars</i>					
Toezicht houden op de kwaliteit van zorg	11%	9%	18%	27%	34%
Bepalen welke behandelingen patiënten vergoed krijgen	21%	13%	22%	20%	24%
Bepalen welke zorg er in het basispakket zit	26%	11%	22%	17%	24%

De drie taken die verzekerden het vaakst als taken van zorgverzekeraars zagen (Tabel 3.1) zijn ook de taken die de verzekerden het belangrijkste vinden. Meer dan 90% van de verzekerden vindt het informeren over de kosten van zorg die patiënten zelf moeten betalen, het informeren over de polisvoorwaarden en het beschikbaar maken van informatie over voorwaarden voor het afsluiten van een aanvullende verzekering (zeer) belangrijke taken (Tabel 3.3). De minst belangrijke taken zijn dezelfde als de taken die verzekerden het minst vaak bij zorgverzekeraars vinden passen: het bepalen welke behandelingen zorgaanbieders mogen geven, het geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een zorgaanbieder en het geven van advies bij het kiezen van een behandeling.

3.1.4. Wat kunnen zorgverzekeraars anders doen of verbeteren?

Met een open vraag werd aan respondenten gevraagd wat zorgverzekeraars anders zouden kunnen doen of verbeteren. De meeste suggesties over wat zorgverzekeraars anders of beter kunnen doen hebben betrekking op de relatie tussen zorgverzekeraars en de zorgaanbieders, het beheersen van de kosten van zorg, het informeren van verzekerden, transparantie, de aandacht voor verzekerden, het winstoogmerk van zorgverzekeraars en het zorgverzekeringstelsel.

Relatie zorgverzekeraar en zorgaanbieder

Verzekerden geven aan dat zij graag willen dat zorgverzekeraars zich niet bemoeien met de inhoud van de zorg. Er worden verschillende suggesties gedaan over het controleren van zorgverleners. Sommige verzekerden vinden het goed dat zorgverzekeraars dit doen om fraude tegen te gaan, anderen zijn van mening dat deze controle niet nodig is. De volgende suggesties zijn bijvoorbeeld gegeven:

“Belachelijke controles en overbodige betutteling van bv huisartsen achterwege laten.”

“Zorgverzekeraars mogen niet op de stoel gaan zitten van medisch specialisten.”

“Fraude bij aanbieders beter controleren.”

Beheersen van de zorgkosten

Suggesties van verzekerden hebben betrekking op het verlagen van de prijs van zorg, het in de hand houden van zorgkosten, het meer efficiënt besteden van de premiegelden en het tegengaan van verspilling in de zorg.

“Meer controle op verspilling in ziekenhuizen (een open verpakking wordt weg gegooid, ook als de inhoud nog bruikbaar en goed is).”

“De prijs van basispakket goedkoper maken.”

“Kosten goedkoper maken van de zorg en minder extreem dure uitgaven doen. Zoals senioren die jaarlijks nieuwe bril of andere hulpmiddelen mogen bestellen.”

Informeren van verzekerden

Veel suggesties gaan over het verbeteren van de informatievoorziening van zorgverzekeraars richting verzekerden. Verzekerden willen vooral een duidelijker overzicht van hun zorggebruik van zorg en de bijbehorende prijzen.

“Duidelijker in lekttaal info geven [...]”

“Informatie die klanten nodig hebben om hun keuzes te maken inzichtelijker maken door aan te geven in normaal Nederlands wat het basispakket inhoudt en de aanvullende verzekeringen.

Welke kosten wel en niet vergoed worden met rekenvoorbeelden en voorbeelden uit de praktijk en het geheel aan informatie inzichtelijker maken hetgeen niet gezegd kan worden van de websites van de zorgverzekeraars.”

Transparantie

Openheid en eerlijkheid zijn termen die vaak genoemd worden. Zorgverzekeraars moeten bijvoorbeeld transparanter zijn over de taken die zij uitvoeren, over hoe zij hun winst besteden, over de onderhandelingen met zorgaanbieders, over vergoeding van medicatie en over de polisvoorwaarden.

“Transparantie! Ik kan mijn eigen polisvoorwaarden niet eenvoudig op de website terug vinden, waarom kan het niet gemakkelijker?”

“Transparanter zijn in wat ze doen en hoe ze het doen. Als voorbeeld geef me nu eens echt inzicht in de rekeningen die voor mij zijn ingediend.”

“Transparantie over wat er met de winst gedaan wordt. Nu denken veel verzekerden dat het in salarissen en bonussen van topverzekerden wordt gestoken.”

Aandacht voor verzekerden

Verzekerden geven aan dat zij willen dat zorgverzekeraars beter naar hun klanten luisteren. Een aantal suggesties hebben betrekking op aandacht voor maatwerk.

“Meer klantgericht denken”

“Luisteren wat klachten panels doen, patiënten belangen enz.”.

“Meer keuzepakketten zodat verzekerde kan kiezen wat hij belangrijk vindt [...]”.

Winstoogmerk zorgverzekeraars

Verzekerden vinden vooral dat zorgverzekeraars geen winstoogmerk zouden moeten hebben of dat de patiënt centraal moet staan en niet het maken van winst. Ook geven verzekerden aan dat zij graag willen dat de winst besteed wordt aan de zorg.

“De verzekerden horen op 1 te staan en niet de winstverwachting”.

“Geen winstoogmerk, minder reclame, meer geld naar zorg”.

Zorgverzekeringsstelsel

Opmerkingen over het zorgverzekeringsstelsel gaan vooral over een grotere rol van de overheid en het verlangen naar het ‘oude’ zorgverzekeringsstelsel.

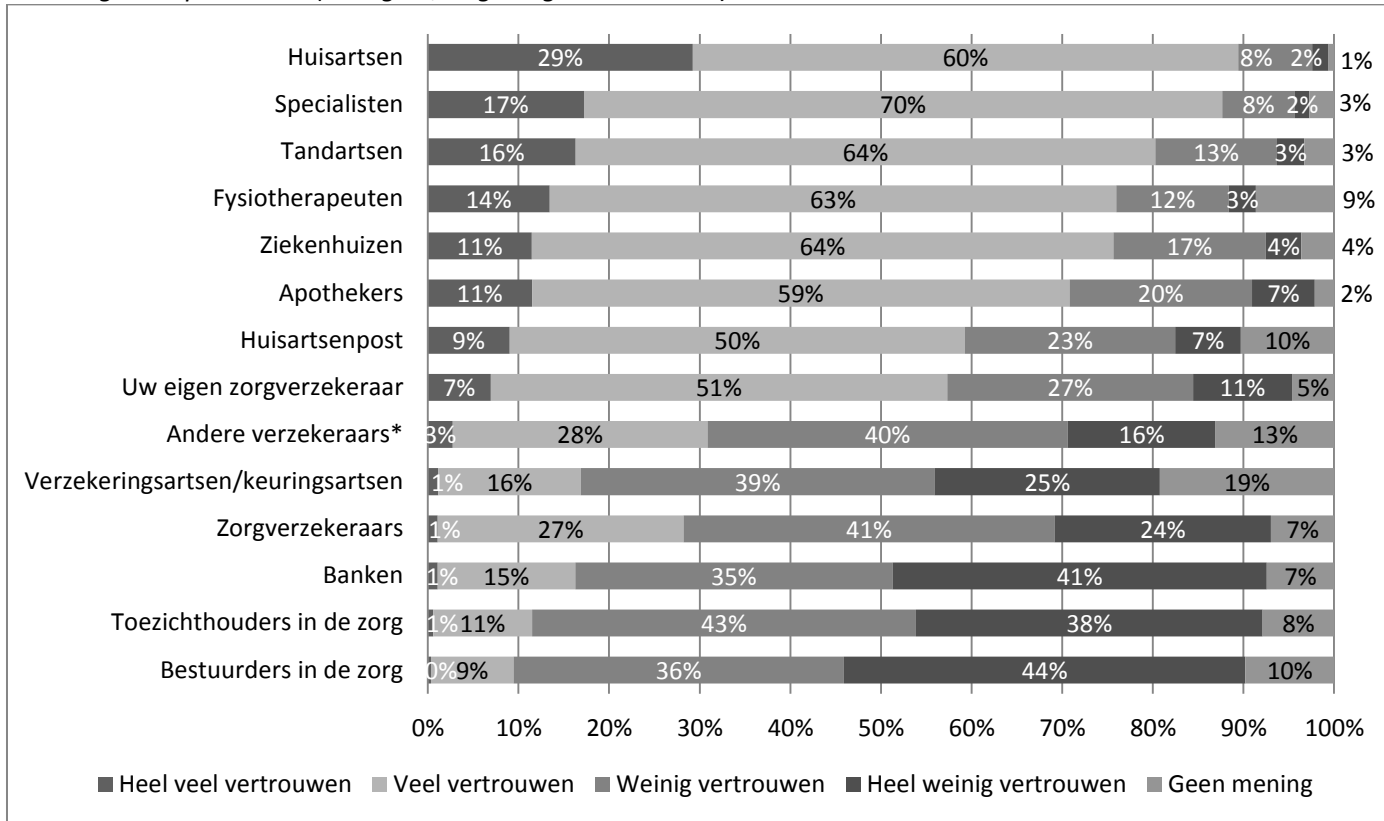
“Ophouden met bestaan en zorg overlaten aan de overheid. Zorg zou niet in handen moeten zijn van bedrijven met een winstoogmerk”.

“Allemaal fuseren, een ziekenfonds.”

3.2. Vertrouwen in zorgverzekeraars

3.2.1. In hoeverre vertrouwen verzekerden zorgverzekeraars?

Figuur 3.1. Wilt u aangeven of u veel of weinig vertrouwen heeft in de genoemde sectoren instellingen en personen? (Vraag 15; ongewogen n=514-517).

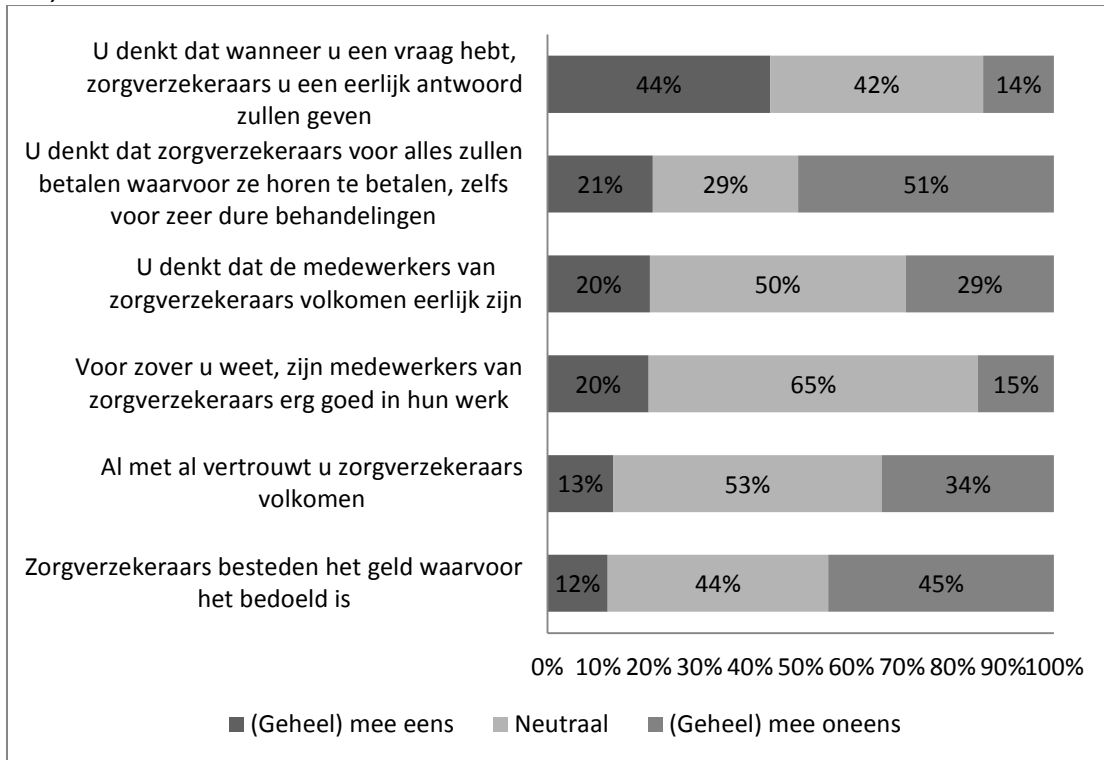


*Geen zorgverzekeraars, maar andere verzekeraars zoals voor het afsluiten van een reisverzekering of een lijfrenteverzekering.

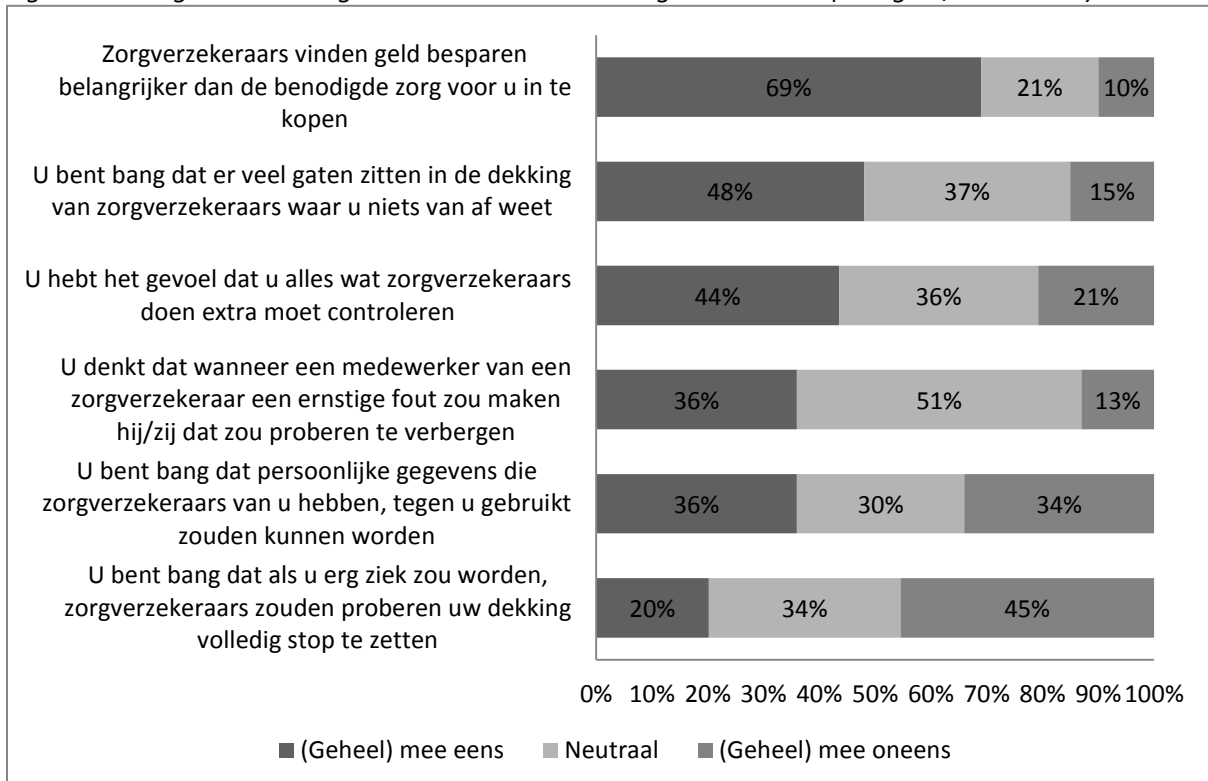
Iets meer dan een kwart van de verzekerden heeft (heel) veel vertrouwen in zorgverzekeraars. Het vertrouwen in andere verzekeraars, bijvoorbeeld voor het afsluiten van een reisverzekering of een lijfrenteverzekering, is vergelijkbaar. Het vertrouwen in de eigen zorgverzekeraar ligt hoger: 57% van verzekerden heeft (heel) veel vertrouwen. Verzekerden hebben (heel) veel vertrouwen in huisartsen, specialisten en ziekenhuizen. Het vertrouwen in keuringsartsen, bestuurders en toezichthouders in de zorg en banken is laag.

3.2.2. In hoeverre vertrouwen verzekerden zorgverzekeraars in het uitvoeren van hun taken?

Figuur 3.2 Positieve stellingen over vertrouwen in zorgverzekeraars (vraag 16; ongewogen n=505-509).



Figuur 3.3. Negatieve stellingen over vertrouwen in zorgverzekeraars (vraag 16; n=506-509).



iets meer dan één op de tien verzekerden vertrouwt zorgverzekeraars volkomen of is van mening dat zorgverzekeraars het geld besteden waarvoor het bedoeld is (Figuur 3.2). Meer dan twee derde van de verzekerden is het (geheel) eens met de stelling dat zorgverzekeraars geld besparen belangrijker vinden dan de benodigde zorg in te kopen voor verzekerden (Figuur 3.3). Daarnaast is bijna de helft van de verzekerden bang dat er veel gaten in de dekking van zorgverzekeringen zitten zonder dat zij daar iets van weten (Figuur 3.3).

Tabel 3.4. Vertrouwen in de uitvoering van taken van zorgverzekeraars volgens verzekerden (vraag 17) (n=477-500).

	1 Heel weinig vertrouwen	2	3	4	5 Heel veel vertrouwen
<i>Informeren over prijs en beschikbaarheid van zorg</i>					
Informeren welke kosten patiënten zelf moeten betalen	6%	21%	36%	29%	8%
Informeren over de polisvoorwaarden	4%	15%	32%	38%	11%
Beschikbaar maken van informatie over de voorwaarden voor het afsluiten van aanvullende zorgverzekeringen	4%	15%	39%	35%	6%
Beschikbaar maken van informatie met welke zorgaanbieders een contract is afgesloten	6%	16%	37%	34%	7%
Beschikbaar maken van informatie over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een zorgverzekeraar	9%	22%	43%	23%	3%
Beschikbaar maken van informatie over de prijs van zorg	9%	25%	42%	21%	2%
Beschikbaar maken van informatie op welke termijn en welke afstand verzekerden zorg mogen verwachten	7%	22%	50%	18%	3%
Ervoor zorgdragen dat alle verzekerden zorg uit het basispakket kunnen gebruiken	11%	18%	38%	27%	6%
<i>Beheersen van zorgkosten</i>					
Controleren van rekeningen van door mij bezochte zorgverleners	14%	24%	35%	22%	5%
Tegengaan van fraude door zorgaanbieders	17%	24%	39%	16%	4%
Tegengaan van verspilling in de zorg	23%	32%	33%	10%	3%
Onderhandelen over de prijs van zorg	10%	20%	45%	20%	5%
In de hand houden van de kosten in de zorg	18%	30%	33%	15%	4%
<i>Bemiddeling en kwaliteit van zorg</i>					
Beschikbaar maken van kwaliteitsinformatie over zorgaanbieders	9%	26%	48%	16%	1%
Onderhandelen over de kwaliteit van zorg	19%	23%	44%	12%	2%
Bemiddelen tussen zorgaanbieder en patiënt voor kortere wachttijden	12%	22%	45%	18%	3%
Beoordelen van de kwaliteit van zorg geleverd door zorgaanbieders	21%	27%	37%	13%	2%
Bemiddelen bij geschillen tussen patiënt en zorgaanbieder	17%	24%	45%	11%	2%

	1	2	3	4	5
Bepalen welke zorg er in de aanvullende zorgverzekering zit	13%	18%	39%	24%	6%
Bepalen met welke zorgaanbieders een contract wordt afgesloten	15%	25%	43%	14%	4%
Geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een zorgaanbieder	14%	29%	45%	11%	1%
Geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een behandeling	23%	29%	38%	9%	1%
Bepalen welke behandelingen zorgaanbieders mogen geven	27%	28%	35%	9%	1%
<i>Niet-wettelijke taken zorgverzekeraars</i>					
Toezicht houden op de kwaliteit van zorg	22%	28%	38%	10%	2%
Bepalen welke behandelingen patiënten vergoed krijgen	16%	23%	34%	23%	5%
Bepalen welke zorg er in het basispakket zit	14%	22%	39%	20%	5%

Bijna de helft van de verzekerden heeft (heel) veel vertrouwen in zorgverzekeraars met betrekking tot het informeren van verzekerden over de polisvoorwaarden. Iets meer dan 40% van de verzekerden heeft (heel) veel vertrouwen in de uitvoering van het beschikbaar maken van informatie over welke zorgaanbieders gecontracteerd zijn en over de voorwaarden voor het afsluiten van een aanvullende zorgverzekering. Ongeveer één op de tien verzekerden heeft (heel) veel vertrouwen in zorgverzekeraars bij het bepalen welke zorg zorgaanbieders mogen geven of bij het geven van advies bij het kiezen van een zorgaanbieder of behandeling.

3.3. Informatie over zorgverzekeringen

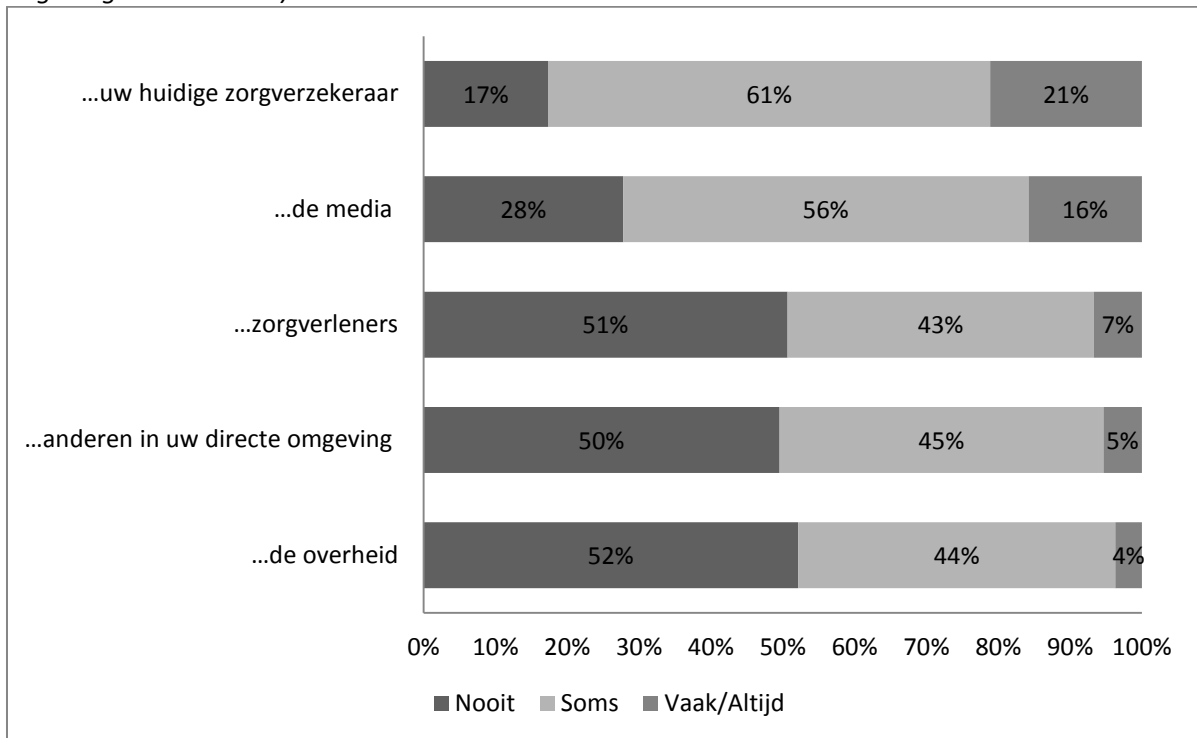
Tabel 3.5. Hoe makkelijk is het voor verzekerden om informatie over zorgverzekeringen te zoeken en te begrijpen? (Vraag 19; ongewogen n=469-475).

Hoe makkelijk is het voor u om...	Heel moeilijk	Redelijk moeilijk	Redelijk makkelijk	Heel makkelijk
...informatie te vinden over zorgverzekeringen	4%	24%	59%	14%
...informatie te vinden over prijzen van verschillende zorgverzekeringen	7%	35%	46%	11%
...informatie te vinden over vergoedingen van verschillende zorgverzekeringen	10%	46%	38%	6%
...te achterhalen welke zorgaanbieders vergoed worden door verschillende zorgverzekeraars	16%	52%	28%	4%
...te achterhalen welke zorgaanbieders vergoed worden door uw zorgverzekeraar	11%	44%	38%	6%
...informatie te vinden over polisvoorwaarden van uw huidige verzekeraar	5%	24%	56%	15%
...te begrijpen waarom u een basisverzekering moet afsluiten	3%	11%	50%	35%
... de gevonden informatie over zorgverzekeringen te begrijpen	5%	32%	50%	14%
...om het verschil tussen een restitutie- en een natuura-verzekering te begrijpen?	11%	37%	37%	14%
...te begrijpen wat de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering voor u betekenen?	7%	35%	47%	11%
...te beoordelen of informatie die u vindt betrouwbaar is	10%	49%	37%	4%
...te beoordelen of informatie die u vindt volledig is	12%	54%	31%	4%
...te beoordelen of informatie die u vindt relevant is	9%	43%	43%	5%
...te beoordelen wanneer u een aanvullende zorgverzekering nodig heeft	7%	31%	52%	10%
...verschillende zorgverzekeringen met elkaar te vergelijken	17%	40%	34%	8%
...te beslissen welke zorgverzekering u wilt op basis van gevonden informatie	11%	42%	39%	8%
...te beoordelen of een bepaalde zorgverzekering geschikt is voor u	13%	43%	36%	8%
...te beslissen welke zorgverzekering het beste bij uw situatie past	13%	42%	37%	9%
...uw zorgverzekering aan te passen aan veranderende omstandigheden	12%	42%	38%	8%
...te veranderen van zorgverzekeraar als u dat wilt	14%	29%	45%	13%

De ruime meerderheid van de verzekerden begrijpt waarom zij een basisverzekering af moeten sluiten en kan informatie over zorgverzekeringen of polisvoorwaarden vinden. Veel verzekerden

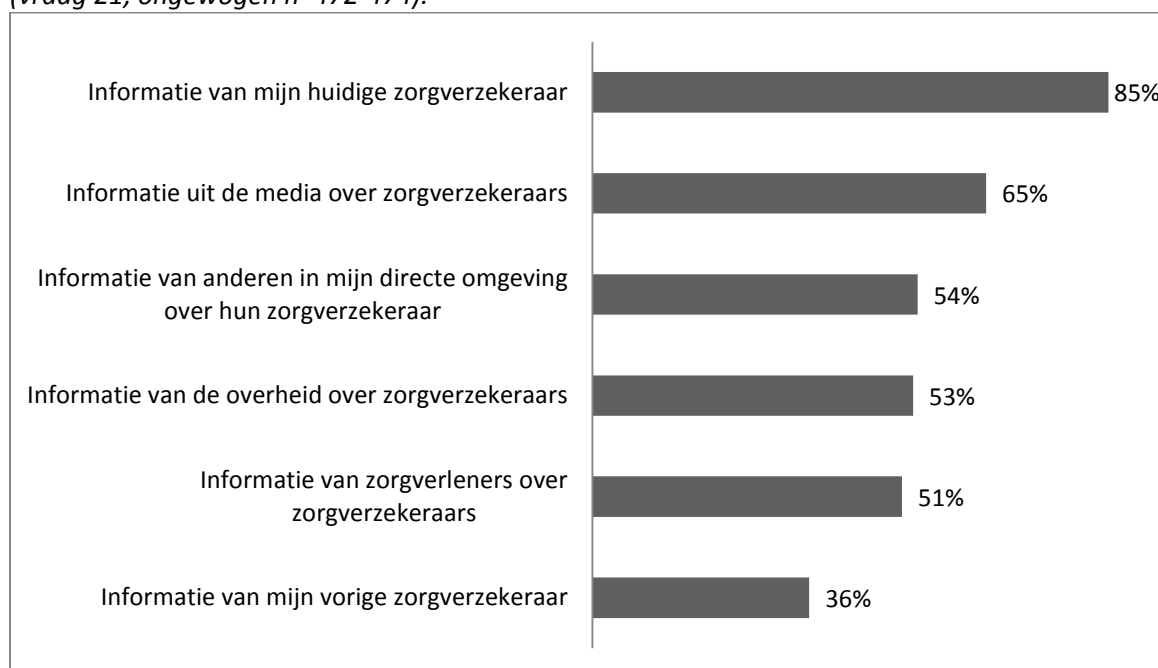
vinden het moeilijk om te achterhalen welke zorgaanbieders vergoed worden door zorgverzekeraars of te beoordelen of de informatie die zij gevonden hebben volledig is.

Figuur 3.4. Via welke kanalen ontvangen verzekerden informatie over zorgverzekeringen? (Vraag 20; ongewogen n=474-476).



Verzekerden geven aan dat ze het vaakst informatie over zorgverzekeringen ontvangen via hun eigen zorgverzekeraar of de media.

Figuur 3.5 Percentage van respondenten dat informatie over zorgverzekeringen bruikbaar vond (vraag 21; ongewogen n=472-474).



Verzekerden vinden het vaakst de informatie bruikbaar die zij ontvangen van hun zorgverzekeraar.

Tabel 3.6. In hoeverre draagt de ontvangen informatie over zorgverzekeringen bij aan een positief of negatief beeld over zorgverzekeraars? (Vraag 22; ongewogen n=463-467).

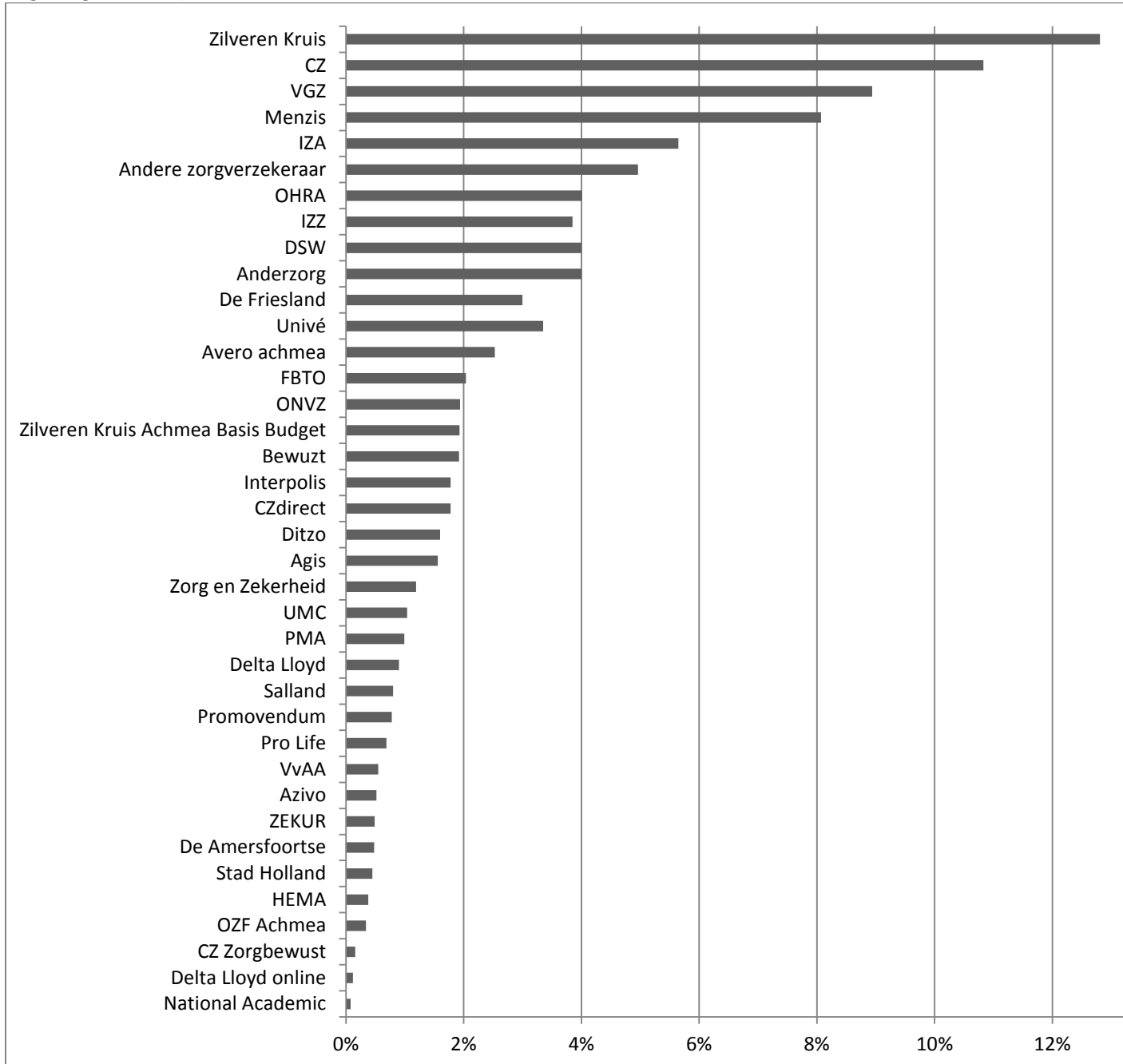
	1 Draagt bij aan een zeer negatief beeld	2	3	4	5 Draagt bij aan een zeer positief beeld	Niet van toepassing
Informatie van mijn huidige zorgverzekeraar	3%	6%	38%	29%	14%	10%
Informatie van mijn vorige zorgverzekeraar	3%	6%	24%	10%	2%	55%
Informatie van anderen in mijn directe omgeving over hun zorgverzekeraar	4%	13%	37%	10%	2%	35%
Informatie uit de media over zorgverzekeraars	8%	20%	40%	9%	2%	21%
Informatie van de overheid over zorgverzekeraars	5%	14%	42%	9%	2%	28%
Informatie van zorgverleners over zorgverzekeraars	5%	15%	40%	9%	2%	29%

De informatie van de eigen zorgverzekeraars draagt het vaakst positief bij aan het beeld dat verzekerden hebben over zorgverzekeraars volgens verzekerden. Meer dan een kwart van de verzekerden vindt dat informatie uit de media bijdraagt aan een (zeer) negatief beeld van zorgverzekeraars.

3.4. Ervaringen met zorgverzekering

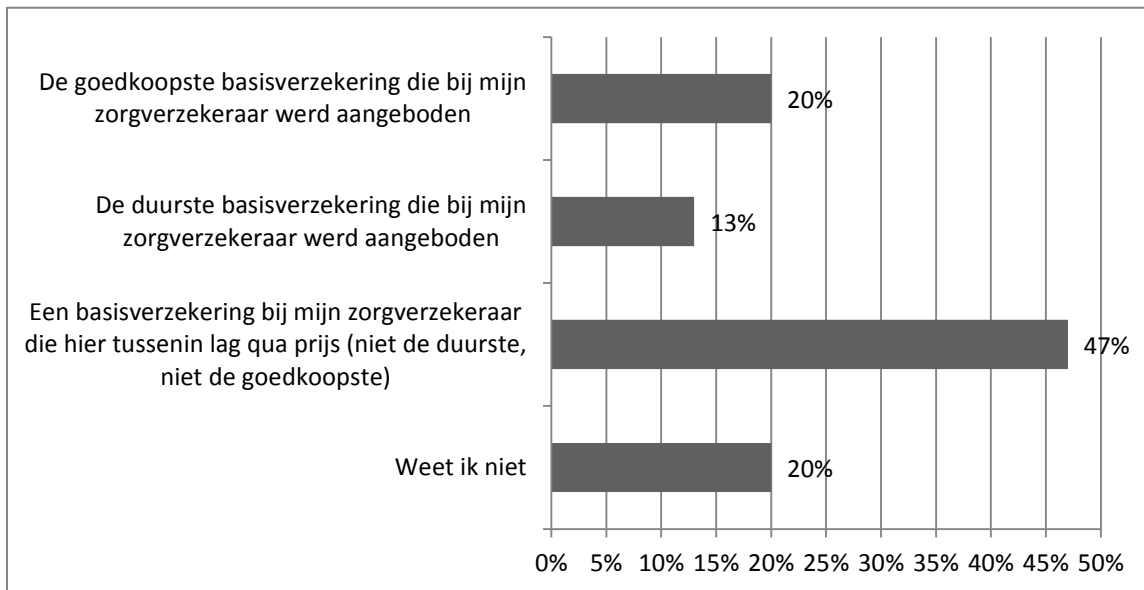
3.4.1. Basisverzekering

Figuur 3.6. Bij welke zorgverzekeraar heeft u in 2015 uw basisverzekering afgesloten? (Vraag 23; ongewogen n=480).



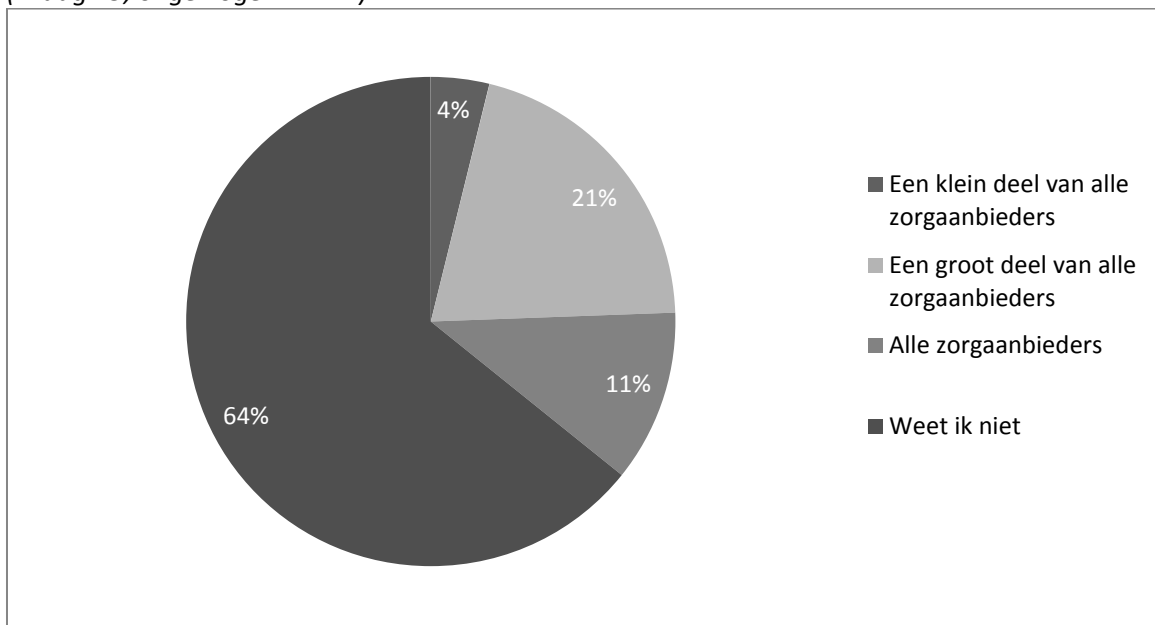
De verzekeraars waar verzekerden het vaakst een basisverzekering hebben afgesloten zijn Zilveren Kruis, CZ, VGZ, Menzis en IZA.

Figuur 3.7. Wat voor basisverzekering heeft u dit jaar? (Vraag 24; ongewogen n=478).



Eén op de vijf verzekerden heeft de goedkoopste en iets meer dan één op de tien heeft de duurste basisverzekering die hun verzekeraar aanbiedt. Bijna 50% van de verzekerden heeft een basisverzekering die hier tussen in valt.

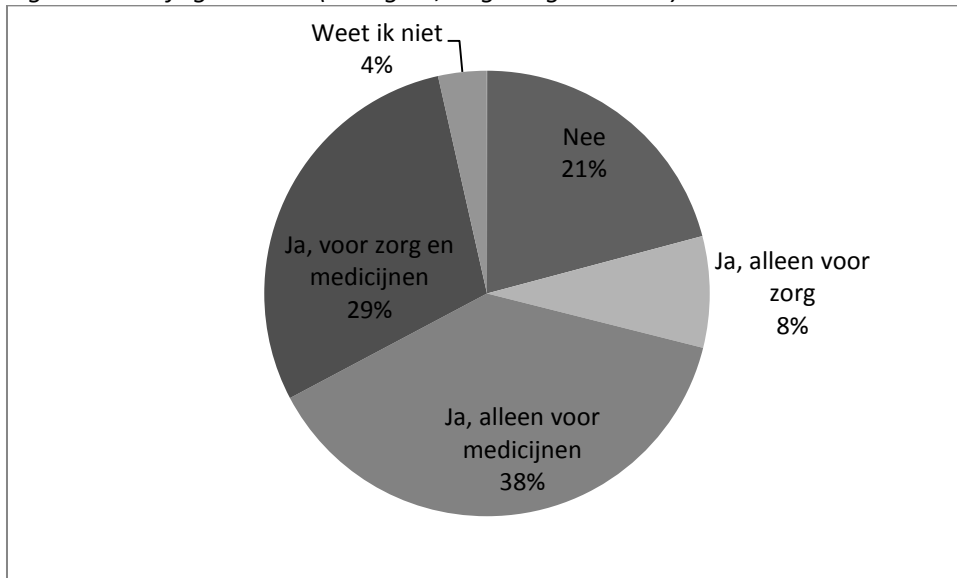
Figuur 3.8. Hoeveel zorgaanbieders zijn gecontracteerd in de basisverzekering die u dit jaar heeft? (Vraag 25; ongewogen n=471).



Bijna twee derde van de verzekerden weet niet hoeveel zorgaanbieders gecontracteerd zijn in hun basisverzekering. Een kleine groep (4%) geeft aan dat een klein deel van alle zorgaanbieders gecontracteerd zijn binnen hun basisverzekering.

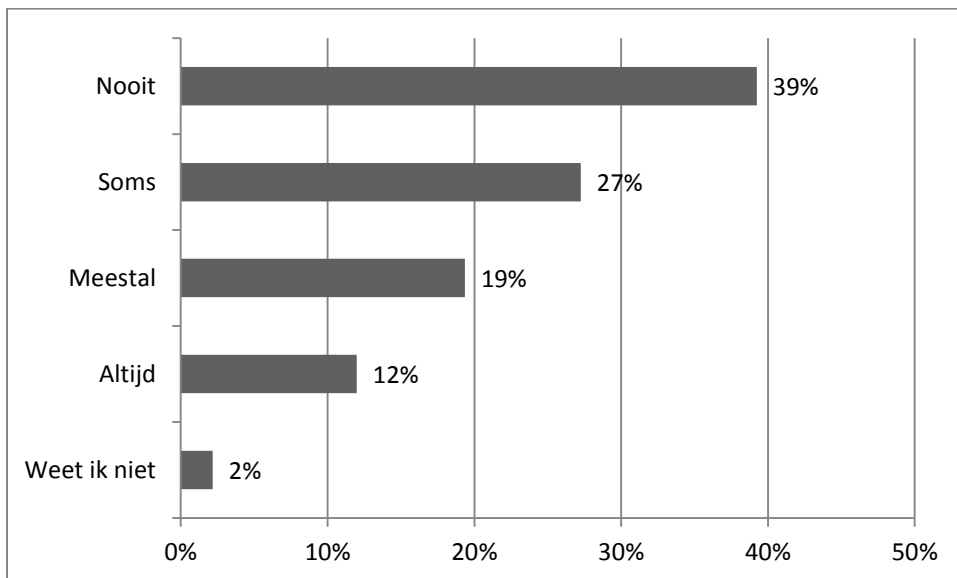
3.4.2. Hebben verzekerden moeten (bij)betalen voor zorg?

Figuur 3.9. Heeft u in het afgelopen jaar zelf moeten (bij)betalen voor zorg en/of medicijnen waarvan u gebruik heeft gemaakt? (Vraag 26; ongewogen n=482).



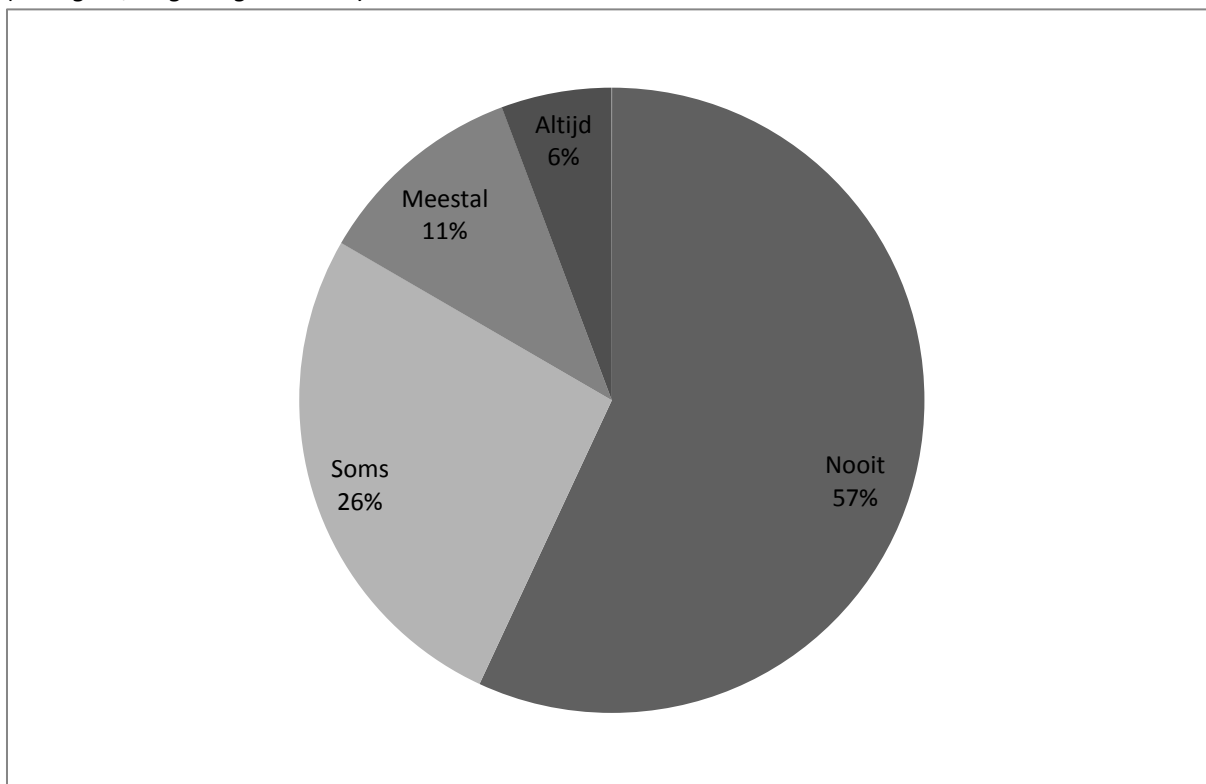
Driekwart van de verzekerden heeft moeten (bij)betalen voor zorg en/of medicijnen in het afgelopen jaar. Het vaakst geven verzekerden aan dat zij dit alleen voor medicijnen moesten doen.

Figuur 3.10. Was het van tevoren duidelijk hoeveel u zou moeten (bij)betalen? (Vraag 27; ongewogen n=367).



Iets meer dan een op de tien verzekerden wist voor het gebruik van zorg of medicijnen hoeveel ze bij moesten betalen. Bijna 40% van de verzekerden geeft aan dat zij hiervan nooit op de hoogte waren.

Figuur 3.11. Heeft u van tevoren informatie gezocht over hoeveel u zelf zou moeten (bij)betalen? (Vraag 28; ongewogen n=367).



Meer dan de helft van de verzekerden heeft nooit informatie gezocht over hoeveel zorg ze zelf zouden moeten (bij)betalen. Een klein deel van de verzekerden, 6%, zoekt altijd deze informatie op.

Lijst met tabellen

Tabel 3.1 Taken van zorgverzekeraars volgens verzekerden.

Tabel 3.2 Uitvoering van taken van zorgverzekeraars volgens verzekerden.

Tabel 3.3 Belangrijke taken van zorgverzekeraars volgens verzekerden.

Figuur 3.1. Vraag 15. Wilt u aangeven of u veel of weinig vertrouwen heeft in de genoemde sectoren instellingen en personen?

Figuur 3.2. Positieve stellingen over vertrouwen in zorgverzekeraars.

Figuur 3.3. Negatieve stellingen over vertrouwen in zorgverzekeraars.

Tabel 3.4. Vertrouwen in de uitvoering van taken van zorgverzekeraars volgens verzekerden.

Tabel 3.5. Vraag 19. Hoe makkelijk is het voor verzekerden om informatie over zorgverzekeringen te zoeken en te begrijpen?

Figuur 3.4. Vraag 20. Via welke kanalen ontvangen verzekerden informatie over zorgverzekeringen?

Figuur 3.5. Vraag 21. Percentage van respondenten dat informatie over zorgverzekeraars bruikbaar vond.

Tabel 3.6. Vraag 22. In hoeverre draagt de ontvangen informatie over zorgverzekeringen bij aan een positief of negatief beeld over zorgverzekeraars?

Figuur 3.6. Vraag 23. Bij welke zorgverzekeraar heeft u in 2015 uw basisverzekering afgesloten?

Figuur 3.7. Vraag 24. Wat voor basisverzekering heeft u dit jaar?

Figuur 3.8. Vraag 2. Hoeveel zorgaanbieders zijn gecontracteerd in de basisverzekering die u dit jaar heeft?

Figuur 3.9. Vraag 26. Heeft u in het afgelopen jaar zelf moeten (bij)betalen voor zorg en/of medicijnen waarvan u gebruik heeft gemaakt?

Figuur 3.10. Vraag 27. Was het van tevoren duidelijk hoeveel u zou moeten (bij)betalen?

Figuur 3.11. Vraag 28. Heeft u van tevoren informatie gezocht over hoeveel u zelf zou moeten (bij)betalen?

Bijlage 1 Gebruikte vragen

Juli 2015

A Achtergrondgegevens

1 Wat is uw geboortedatum? (dag - maand - jaar)

___ - ___ - _____

2 Bent u een man of een vrouw?

Man

Vrouw

B Taken van zorgverzekeraars

We willen u graag vragen stellen over taken van zorgverzekeraars. Deze vragen lijken erg op elkaar. Ze zijn echter verschillend. Wilt u de vragen daarom goed doorlezen en allemaal beantwoorden?

3 Hieronder staat een aantal taken. In hoeverre vindt u dit taken die zorgverzekeraars **moeten uitvoeren**? Wilt u dit per taak aangeven.

	1	2	3	4	5
	<i>Helemaal niet de taak van zorg- verzekeraars</i>				<i>Volledig de taak van zorg- verzekeraars</i>
Het geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een zorgaanbieder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een behandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van kwaliteitsinformatie over zorgaanbieders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van informatie over de prijs van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informerende welke kosten patiënten zelf moeten betalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informerende over de polisvoorwaarden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van informatie met welke zorgaanbieders een contract is afgesloten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van informatie over de voorwaarden voor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

het afsluiten van aanvullende
zorgverzekeringen

Het beschikbaar maken van informatie over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een zorgverzekeraar

Het beschikbaar maken van informatie op welke termijn en welke afstand verzekerden zorg mogen verwachten

4 In hoeverre vindt u dat zorgverzekeraars deze taken **daadwerkelijk uitvoeren**? Wilt u dit per taak aangeven.

	1	2	3	4	5
	<i>Zorgverzekeraars voeren deze taak helemaal niet uit</i>				<i>Zorgver- zekeraars voeren deze taak altijd uit</i>
Het geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een zorgaanbieder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een behandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van kwaliteitsinformatie over zorgaanbieders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van informatie over de prijs van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informereren welke kosten patiënten zelf moeten betalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informereren over de polisvoorwaarden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van informatie met welke zorgaanbieders een contract is afgesloten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van informatie over de voorwaarden voor het afsluiten van aanvullende zorgverzekeringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van informatie over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een zorgverzekeraar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van informatie op welke termijn en welke afstand verzekerden zorg mogen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

verwachten

5 In hoeverre vindt u het **belangrijk** dat zorgverzekeraars deze taken uitvoeren? Wilt u dit per taak aangeven.

	1	2	3	4	5
	<i>Deze taak is zeer onbelangrijk voor zorgverzekeraars</i>				<i>Deze taak is zeer belangrijk voor zorgverzekeraars</i>
Het geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een zorgaanbieder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een behandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van kwaliteitsinformatie over zorgaanbieders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van informatie over de prijs van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informeren welke kosten patiënten zelf moeten betalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informeren over de polisvoorwaarden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van informatie met welke zorgaanbieders een contract is afgesloten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van informatie over de voorwaarden voor het afsluiten van aanvullende zorgverzekeringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van informatie over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een zorgverzekeraar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van informatie op welke termijn en welke afstand verzekerden zorg mogen verwachten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6 Hieronder staat een aantal taken. In hoeverre vindt u dit taken die zorgverzekeraars **moeten uitvoeren**? Wilt u dit per taak aangeven.

1	2	3	4	5
<i>Helemaal niet de taak</i>				<i>Volledig de taak van</i>

	<i>van zorg- verzekeraars</i>			<i>zorg- verzekeraars</i>	
Het tegengaan van verspilling in de zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het in de hand houden van de kosten in de zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Controleren van rekeningen van door mij bezochte zorgverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het onderhandelen over de prijs van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het tegengaan van fraude door zorgaanbieders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7 In hoeverre vindt u dat zorgverzekeraars deze taken **daadwerkelijk uitvoeren**? Wilt u dit per taak aangeven.

	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
	<i>Zorgverzekeraars voeren deze taak helemaal niet uit</i>			<i>Zorgver- zekeraars voeren deze taak altijd uit</i>	
Het tegengaan van verspilling in de zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het in de hand houden van de kosten in de zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Controleren van rekeningen van door mij bezochte zorgverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het onderhandelen over de prijs van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het tegengaan van fraude door zorgaanbieders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8 In hoeverre vindt u het **belangrijk** dat zorgverzekeraars deze taken uitvoeren? Wilt u dit per taak aangeven.

	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
	<i>Deze taak is zeer onbelangrijk voor zorgverzekeraars</i>			<i>Deze taak is zeer belangrijk voor zorgverzekeraars</i>	
Het tegengaan van verspilling in de zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het in de hand houden van de kosten in de zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Controleren van rekeningen van	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

door mij bezochte zorgverleners

Het onderhandelen over de prijs van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het tegengaan van fraude door zorgaanbieders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9 Hieronder staat een aantal taken. In hoeverre vindt u dit taken die zorgverzekeraars **moeten uitvoeren**? Wilt u dit per taak aangeven.

	1	2	3	4	5
	<i>Helemaal niet de taak van zorgverzekeraars</i>				<i>Volledig de taak van zorgverzekeraars</i>
Toezicht houden op de kwaliteit van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beoordelen van de kwaliteit van zorg geleverd door zorgaanbieders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het onderhandelen over de kwaliteit van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10 In hoeverre vindt u dat zorgverzekeraars deze taken **daadwerkelijk uitvoeren**? Wilt u dit per taak aangeven.

	1	2	3	4	5
	<i>Zorgverzekeraars voeren deze taak helemaal niet uit</i>				<i>Zorgverzekeraars voeren deze taak altijd uit</i>
Toezicht houden op de kwaliteit van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beoordelen van de kwaliteit van zorg geleverd door zorgaanbieders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het onderhandelen over de kwaliteit van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11 In hoeverre vindt u het **belangrijk** dat zorgverzekeraars deze taken uitvoeren? Wilt u dit per taak aangeven.

	1	2	3	4	5
	<i>Deze taak is zeer onbelangrijk voor zorgverzekeraars</i>				<i>Deze taak is zeer belangrijk voor zorgverzekeraars</i>

Toezicht houden op de kwaliteit van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beoordelen van de kwaliteit van zorg geleverd door zorgaanbieders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het onderhandelen over de kwaliteit van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12 Hieronder staat een aantal taken. In hoeverre vindt u dit taken die zorgverzekeraars **moeten uitvoeren**? Wilt u dit per taak aangeven.

	1 <i>Helemaal niet de taak van zorg- verzekeraars</i>	2	3	4	5 <i>Volledig de taak van zorg- verzekeraars</i>
Het bepalen welke behandelingen zorgaanbieders mogen geven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het bepalen met welke zorgaanbieders een contract wordt afgesloten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ervoor zorgdragen dat alle verzekerden zorg uit het basispakket kunnen gebruiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het bepalen welke behandelingen patiënten vergoed krijgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bepalen welke zorg er in het basispakket zit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bepalen welke zorg er in de aanvullende zorgverzekering zit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemiddelen tussen zorgaanbieder en patiënt voor kortere wachttijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemiddelen bij geschillen tussen patiënt en zorgaanbieder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13 In hoeverre vindt u dat zorgverzekeraars deze taken **daadwerkelijk uitvoeren**? Wilt u dit per taak aangeven.

	1 <i>Zorgverzekeraars voeren deze taak helemaal niet uit</i>	2	3	4	5 <i>Zorgver- zekeraars voeren deze taak altijd uit</i>
Het bepalen welke behandelingen zorgaanbieders mogen geven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Het bepalen met welke zorgaanbieders een contract wordt afgesloten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ervoor zorgdragen dat alle verzekerden zorg uit het basispakket kunnen gebruiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het bepalen welke behandelingen patiënten vergoed krijgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bepalen welke zorg er in het basispakket zit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bepalen welke zorg er in de aanvullende zorgverzekering zit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemiddelen tussen zorgaanbieder en patiënt voor kortere wachttijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemiddelen bij geschillen tussen patiënt en zorgaanbieder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14 In hoeverre vindt u het **belangrijk** dat zorgverzekeraars deze taken uitvoeren? Wilt u dit per taak aangeven.

	1	2	3	4	5
	<i>Deze taak is zeer onbelangrijk voor zorgverzekeraars</i>			<i>Deze taak is zeer belangrijk voor zorgverzekeraars</i>	
Het bepalen welke behandelingen zorgaanbieders mogen geven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het bepalen met welke zorgaanbieders een contract wordt afgesloten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ervoor zorgdragen dat alle verzekerden zorg uit het basispakket kunnen gebruiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het bepalen welke behandelingen patiënten vergoed krijgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bepalen welke zorg er in het basispakket zit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bepalen welke zorg er in de aanvullende zorgverzekering zit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemiddelen tussen zorgaanbieder en patiënt voor kortere wachttijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemiddelen bij geschillen tussen patiënt en zorgaanbieder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C Vertrouwen

15 In de onderstaande tabel wordt een aantal sectoren, instellingen en personen genoemd. Wilt u in de tabel aangeven of u veel of weinig vertrouwen heeft in de genoemde sectoren, instellingen en personen. Wilt u het best passende antwoord aankruisen?

	<i>Heel veel vertrouwen</i>	<i>Veel vertrouwen</i>	<i>Weinig vertrouwen</i>	<i>Heel weinig vertrouwen</i>	<i>Geen mening</i>
Huisartsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Specialisten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fysiotherapeuten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apothekers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tandartsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ziekenhuizen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huisartsenpost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verzekeringsartsen/keuringsartsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zorgverzekeraars	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uw eigen zorgverzekeraar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere verzekeraars, bijvoorbeeld voor een reisverzekering of een lijfrenteverzekering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bestuurders in de zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toezichthouders in de zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Banken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16 In dit deel wordt gevraagd hoe u aankijkt tegen zorgverzekeraars. De vragen worden gesteld in de vorm van stellingen. Wilt u per stelling aangeven in hoeverre u het met de stelling eens bent.

NB: De stellingen zijn vertaald uit het Engels. Hierdoor kunnen sommige stellingen moeilijk taalgebruik bevatten.

	<i>Geheel mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Mee oneens</i>	<i>Geheel mee oneens</i>
U denkt dat de medewerkers van zorgverzekeraars volkomen eerlijk zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zorgverzekeraars vinden geld besparen belangrijker dan de benodigde zorg voor u in te kopen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voor zover u weet, zijn medewerkers van zorgverzekeraars erg goed in hun werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
U denkt dat wanneer een medewerker van een zorgverzekeraar een ernstige fout zou maken hij/zij dat zou proberen te verbergen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<i>Geheel mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Mee oneens</i>	<i>Geheel mee oneens</i>
U hebt het gevoel dat u alles wat zorgverzekeraars doen extra moet controleren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
U bent bang dat persoonlijke gegevens die zorgverzekeraars van u hebben, tegen u gebruikt zouden kunnen worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
U bent bang dat er veel gaten zitten in de dekking van zorgverzekeraars waar u niets van af weet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
U denkt dat zorgverzekeraars voor alles zullen betalen waarvoor ze horen te betalen, zelfs voor zeer dure behandelingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
U bent bang dat als u erg ziek zou worden, zorgverzekeraars zouden proberen uw dekking volledig stop te zetten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
U denkt dat wanneer u een vraag hebt, zorgverzekeraars u een eerlijk antwoord zullen geven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Al met al vertrouwt u zorgverzekeraars volkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zorgverzekeraars besteden het geld waarvoor het bedoeld is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17 Hieronder staat een aantal taken. Wilt u aangeven of u **weinig of veel vertrouwen** heeft in zorgverzekeraars bij het uitvoeren van onderstaande taken? Wilt u dit per taak aangeven.

	<i>1 Heel weinig vertrouwen</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5 Heel veel vertrouwen</i>
Het geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een zorgaanbieder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het geven van advies aan patiënten bij het kiezen van een behandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van kwaliteitsinformatie over zorgaanbieders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van informatie over de prijs van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informereren welke kosten patiënten zelf moeten betalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informereren over de polisvoorwaarden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van informatie met welke zorgaanbieders een contract is afgesloten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Het beschikbaar maken van informatie over de voorwaarden voor het afsluiten van aanvullende zorgverzekeringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van informatie over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een zorgverzekeraar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beschikbaar maken van informatie op welke termijn en welke afstand verzekerden zorg mogen verwachten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het tegengaan van verspilling in de zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het in de hand houden van de kosten in de zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Controleren van rekeningen van door mij bezochte zorgverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het onderhandelen over de prijs van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het tegengaan van fraude door zorgaanbieders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toezicht houden op de kwaliteit van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beoordelen van de kwaliteit van zorg geleverd door zorgaanbieders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het onderhandelen over de kwaliteit van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het bepalen welke behandelingen zorgaanbieders mogen geven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het bepalen met welke zorgaanbieders een contract wordt afgesloten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ervoor zorgdragen dat alle verzekerden zorg uit het basispakket kunnen gebruiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het bepalen welke behandelingen patiënten vergoed krijgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bepalen welke zorg er in het basispakket zit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bepalen welke zorg er in de aanvullende zorgverzekering zit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemiddelen tussen zorgaanbieder en patiënt voor kortere wachttijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemiddelen bij geschillen tussen patiënt en zorgaanbieder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18 Wat kunnen zorgverzekeraars volgens u verbeteren of anders doen?

D Informatie over zorgverzekeringen

Hieronder willen wij u een aantal vragen stellen over het zoeken en begrijpen van informatie over zorgverzekeringen.

19 Hoe makkelijk is het voor u om...

	<i>Heel moeilijk</i>	<i>Redelijk moeilijk</i>	<i>Redelijk makkelijk</i>	<i>Heel makkelijk</i>
...informatie te vinden over zorgverzekeringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...informatie te vinden over prijzen van verschillende zorgverzekeringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...informatie te vinden over vergoedingen van verschillende zorgverzekeringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...te achterhalen welke zorgaanbieders vergoed worden door verschillende zorgverzekeraars	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...te achterhalen welke zorgaanbieders vergoed worden door uw zorgverzekeraar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<i>Heel moeilijk</i>	<i>Redelijk moeilijk</i>	<i>Redelijk makkelijk</i>	<i>Heel makkelijk</i>
...informatie te vinden over polisvoorwaarden van uw huidige verzekeraar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...te begrijpen waarom u een basisverzekering moet afsluiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... de gevonden informatie over zorgverzekeringen te begrijpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...om het verschil tussen een restitutie- en een natura- verzekering te begrijpen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...te begrijpen wat de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering voor u betekenen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...te beoordelen of informatie die u vindt betrouwbaar is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...te beoordelen of informatie die u vindt volledig is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...te beoordelen of informatie die u vindt relevant is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...te beoordelen wanneer u een aanvullende zorgverzekering nodig heeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...verschillende zorgverzekeringen met elkaar te vergelijken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...te beslissen welke zorgverzekering u wilt op basis van gevonden informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...te beoordelen of een bepaalde zorgverzekering geschikt is voor u	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...te beslissen welke zorgverzekering het beste bij uw situatie past	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...uw zorgverzekering aan te passen aan veranderende omstandigheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...te veranderen van zorgverzekeraar als u dat wilt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20 Ontvangt u weleens informatie over zorgverzekeringen van...

	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
...uw huidige zorgverzekeraar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...anderen in uw directe omgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...de media	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...de overheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...zorgverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21 Kunt u voor onderstaande organisaties of personen aangeven in hoeverre hun informatie bruikbaar was?

	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>	<i>Niet van toepassing</i>
Informatie van mijn huidige zorgverzekeraar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie van mijn vorige zorgverzekeraar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie van anderen in mijn directe omgeving over hun zorgverzekeraar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie uit de media over zorgverzekeraars	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie van de overheid over zorgverzekeraars	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie van zorgverleners over zorgverzekeraars	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22 Kunt u voor onderstaande informatie aangeven of deze bijdraagt aan een negatief of positief beeld van zorgverzekeraars?

	<i>1 Draagt bij aan een zeer negatief beeld</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5 Draagt bij aan een zeer positief beeld</i>	<i>Niet van toepassing</i>
Informatie van mijn huidige zorgverzekeraar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie van mijn vorige zorgverzekeraar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie van anderen in mijn directe omgeving over hun zorgverzekeraar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie uit de media over zorgverzekeraars	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie van de overheid over zorgverzekeraars	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie van zorgverleners over zorgverzekeraars	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E Overige gegevens

23 Bij welke zorgverzekeraar heeft u in **2015** uw **basisverzekering** afgesloten?

- | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Agis | <input type="checkbox"/> FBTO | <input type="checkbox"/> Promovendum |
| <input type="checkbox"/> Anderzorg | <input type="checkbox"/> HEMA | <input type="checkbox"/> Salland |
| <input type="checkbox"/> Avero Achmea | <input type="checkbox"/> Interpolis | <input type="checkbox"/> Salland ZorgDirect |
| <input type="checkbox"/> Azivo | <input type="checkbox"/> IZA | <input type="checkbox"/> Stad Holland |
| <input type="checkbox"/> BeSured | <input type="checkbox"/> IZZ | <input type="checkbox"/> UMC |

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Bewuzt | <input type="checkbox"/> Kiemer | <input type="checkbox"/> Univé |
| <input type="checkbox"/> CZ | <input type="checkbox"/> Menzis | <input type="checkbox"/> VvAA |
| <input type="checkbox"/> CZdirect | <input type="checkbox"/> Menzis BudgetBewust | <input type="checkbox"/> VGZ |
| <input type="checkbox"/> CZ Zorgbewust | <input type="checkbox"/> National Academic | <input type="checkbox"/> VGZ Goede keuze |
| <input type="checkbox"/> De Amersfoortse | <input type="checkbox"/> OHRA | <input type="checkbox"/> ZEKUR |
| <input type="checkbox"/> De Friesland | <input type="checkbox"/> ONVZ | <input type="checkbox"/> Zilveren Kruis |
| <input type="checkbox"/> Delta Lloyd | <input type="checkbox"/> OZF Achmea | <input type="checkbox"/> Zilveren Kruis Achmea Basis Budget |
| <input type="checkbox"/> Delta Lloyd online | <input type="checkbox"/> PMA | <input type="checkbox"/> Zorg en Zekerheid |
| <input type="checkbox"/> Ditzo | <input type="checkbox"/> PMA Beperkte Zorgkeuze | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk:
..... |
| <input type="checkbox"/> DSW | <input type="checkbox"/> PNOzorg | |
| <input type="checkbox"/> Energiek | <input type="checkbox"/> Pro Life | |

- 24 Wat voor **basisverzekering** heeft u dit jaar?
- De goedkoopste basisverzekering die bij mijn zorgverzekeraar werd aangeboden
 - De duurste basisverzekering die bij mijn zorgverzekeraar werd aangeboden
 - Een basisverzekering bij mijn zorgverzekeraar die hier tussenin lag qua prijs (niet de duurste, niet de goedkoopste)
 - Weet ik niet
- 25 Hoeveel zorgaanbieders zijn gecontracteerd in uw **basisverzekering** die u dit jaar heeft?
- Een klein deel van alle zorgaanbieders
 - Een groot deel van alle zorgaanbieders
 - Alle zorgaanbieders
 - Weet ik niet
- 26 Heeft u in het afgelopen jaar zelf moeten (bij)betalen voor zorg en/of medicijnen waarvan u gebruik heeft gemaakt? (*meerdere antwoorden mogelijk*)
- Nee → *ga door naar vraag 29*
 - Ja, voor zorg
 - Ja, voor medicijnen
 - Weet ik niet → *ga door naar vraag 29*
- 27 Was het van tevoren duidelijk hoeveel u zou moeten (bij)betalen?
- Nooit
 - Soms
 - Meestal
 - Altijd
 - Weet ik niet
- 28 Heeft u van tevoren informatie gezocht over hoeveel u zelf zou moeten (bij)betalen?
- Nooit
 - Soms
 - Meestal
 - Altijd
- 29 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?
- Uitstekend

- Zeer goed
- Goed
- Matig
- Slecht

30 Hoeveel gebruik van zorg maakt u?

- Geen
- Heel weinig
- Weinig
- Veel
- Heel veel

31 Bent u werkzaam in de gezondheidszorg of bij een zorgverzekeraar?

- Ja, ik ben werkzaam in de gezondheidszorg
- Ja, ik ben werkzaam bij een zorgverzekeraar
- Nee