

Vindbaarheid van informatie op websites van zorgverzekeraars

Overstapseizoen 2018-2019



NIVEL

Kennis voor betere zorg

Vindbaarheid van informatie op websites van zorgverzekeraars

Overstapseizoen 2018-2019

Thamar van Esch
Madelon Kroneman
Amy Potappel
Anne Brabers
Judith de Jong

Februari 2019

ISBN 978-94-6122-546-7

030 272 97 00
nivel@nivel.nl
www.nivel.nl

© 2019 Nivel, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Gegevens uit deze uitgave mogen worden overgenomen onder vermelding van Nivel en de naam van de publicatie. Ook het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Voorwoord

Voor u ligt het rapport 'Vindbaarheid van informatie op websites van zorgverzekeraars'. Hierin beschrijven we in hoeverre en hoe gemakkelijk verzekerden informatie kunnen vinden op de websites van zorgverzekeraars. Dit is onderzocht met een vragenlijst onder leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg tijdens het overstapseizoen 2018-2019. Het Nivel heeft dit onderzoek uitgevoerd in opdracht van de Nederlandse Zorgautoriteit.

De auteurs
Utrecht, februari 2019

Inhoud

Voorwoord	3
Begrippen	5
Samenvatting	6
1 Inleiding	10
2 Respons en aantal ingevulde vragen	12
2.1 Respondenten vaker man en ouder dan 65 jaar	12
2.2 Bijna vier op de tien respondenten beantwoordde vragen over alle onderwerpen	13
2.3 Zorggebruik en wisselgedrag van respondenten	13
3 Hoe respondenten zochten op de websites	16
4 Resultaten per onderwerp	18
4.1 Collectieve verzekeringen	18
4.2 Vergoeding voor niet-gecontracteerde zorg	21
4.3 Overzicht van nagenoeg gelijke polissen	24
4.4 Vergoeding voor orthodontie	26
4.5 Kraamzorg	28
4.6 Fysiotherapie	30
4.7 Lenzen	32
4.8 Eigen risico	35
4.9 Premie goedkoopste basisverzekering	37
4.10 Spoedzorg in het buitenland	39
4.11 Overzicht van vindbaarheid van alle onderwerpen	42
5 Vindbaarheid per zorgverzekeraar	43
5.1 Gemiddelde vindbaarheid per website	43
5.2 Gemiddelde vindbaarheid per onderwerp en per website	44
6 Beschouwing en conclusie	48
Literatuur	51
Bijlage A Methoden	52
A.1 Websitesanalyses	52
A.2 Vragenlijst Consumentenpanel Gezondheidszorg	54
Bijlage B Vragenlijsten Consumentenpanel Gezondheidszorg	57
B.1 Vragenlijst versie A	57
B.2 Vragenlijst versie B	64

Begrippen

Consumentenpanel Gezondheidszorg:	Het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel is een acces panel en verzamelt onder de algemene bevolking in Nederland van 18 jaar en ouder informatie over de meningen over de gezondheidszorg en de ervaringen hiermee.
Aanwezigheid van informatie:	Bij de start van het onderzoek hebben de onderzoekers gecontroleerd of informatie over de tien te onderzoeken onderwerpen aanwezig was op de onderzochte websites. De informatie, als dit van toepassing was ¹ , bleek aanwezig te zijn op alle 36 websites.
Vindbaarheid van informatie:	In dit onderzoek brengen we de vindbaarheid van informatie in kaart door aan leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg te vragen het antwoord op bepaalde inhoudelijke vragen op te zoeken op de website van een zorgverzekeraar. Als respondenten het antwoord niet konden vinden, konden ze dat aangeven met de antwoordmogelijkheid 'Dat heb ik niet gevonden'.
Juiste antwoord gevonden:	Om te controleren of de respondenten het antwoord echt gevonden hadden, bepaalden we ook of zij het juiste antwoord op de inhoudelijke vraag hebben gevonden. Daarnaast is aan respondenten gevraagd om het internetadres waar zij het antwoord hadden gevonden in te vullen. Ook dit was bedoeld ter controle van de vindbaarheid. Echter, slechts ongeveer een derde van de respondenten die een antwoord op de inhoudelijke vraag vonden, vulden een internetadres in. Daardoor was het internetadres niet goed bruikbaar voor de controle van de vindbaarheid (zie hoofdstuk 3).

¹ Informatie over nagenoeg gelijke polissen en collectieve verzekeringen was niet voor elke website van toepassing.

Samenvatting

Inleiding

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) controleert onder andere de aanwezigheid, vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op de websites van ziektekostenverzekeraars². Transparantie van ziektekostenverzekeraars aan consumenten is uitgewerkt in de Regeling informatieverstrekking ziektekostenverzekeraars aan consumenten (TH/NR-010). Deze regeling beschrijft welke informatie ziektekostenverzekeraars ten minste aan consumenten moeten verstrekken, zodat de informatie doeltreffend en juist is, en bijdraagt aan de inzichtelijkheid en vergelijkbaarheid van de aangeboden producten en diensten. Bovendien volgt uit artikel 40 lid 1 van de Wet Marktordening Gezondheidszorg (WMG) dat ziektekostenverzekeraars informatie over de eigenschappen van aangeboden producten en diensten openbaar moeten maken. De manier waarop ze dat doen moet het voor consumenten gemakkelijk maken om de gegevens te vergelijken. Het gaat daarbij in elk geval om informatie over de premies en de kwaliteit van de aangeboden producten en diensten.

Doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van de vindbaarheid van informatie op de websites van zorgverzekeraars in het overstapseizoen 2018-2019. Onderzoek naar de vindbaarheid is door de NZa aangekondigd in een brief aan het ministerie van VWS³. De NZa selecteerde daarvoor tien onderwerpen. Met een online vragenlijst onder leden van het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg onderzochten we de vindbaarheid van informatie over deze tien onderwerpen:

- Collectieve verzekeringen
- Vergoeding voor niet-gecontracteerde zorg
- Nagenoeg gelijke polissen
- Vergoeding voor orthodontie
- Eigen bijdrage voor kraamzorg
- Vergoeding voor fysiotherapie
- Vergoeding voor lenzen
- Verplicht eigen risico
- Premie van de basisverzekering
- Vergoeding voor spoedzorg in het buitenland

Vindbaarheid

Over de tien onderwerpen zijn inhoudelijke vragen gesteld aan de leden van Consumentenpanel Gezondheidszorg. Als respondenten het antwoord niet konden vinden, konden ze dat aangeven met de antwoordmogelijkheid 'Dat heb ik niet gevonden'. Het percentage verzekerden dat informatie over de verschillende onderwerpen vond lag tussen de 36% (overzicht nagenoeg gelijke polissen) en 84% (vergoeding voor fysiotherapie), zie tabel S.1. Respondenten vonden de premie van de goedkoopste

² Ziektekostenverzekeraar: een zorgverzekeraar en een particuliere ziektekostenverzekeraar, als bedoeld in artikel 1, onderdeel f, onder 1 en 3 Wmg. In dit rapport schrijven we verder zorgverzekeraar.

³ Zie 'Vooruitblik overstapperperiode 2018-2019' in de brief van de NZa aan het ministerie van VWS: "Acties NZa voor en tijdens overstapperperiode 2017-2018", 23 maart 2018
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brieven/2018/03/23/acties-nza-voor-en-tijdens-overstapperperiode-2017-2018>

polis/basisverzekering het gemakkelijkst te vinden; het moeilijkst vonden zij het om voor verschillende vormen van zorg te vinden of het eigen risico geldt.

Tabel S.1 Vindbaarheid per onderwerp, gemiddeld over alle 36 websites

	Gevonden? % ja, gewogen naar leeftijd en geslacht	Hoe makkelijk of moeilijk te vinden*? gemiddelde score (1=heel makkelijk, 5=heel moeilijk)	Juist antwoord gevonden? % ja, gewogen naar leeftijd en geslacht
<i>Biedt de zorgverzekeraar in 2019 volgens u een collectieve verzekering/collectieve verzekeringen aan? (n=952)</i>	76%	2,1	65%
<i>In hoeverre wordt niet-gecontracteerde zorg in 2019 vergoed bij polis ... (n=1286)</i>	58%	2,6	50%
<i>Kunt u een overzicht vinden van welke polissen in 2019 ongeveer hetzelfde zijn als polis ... (n=630)</i>	36%	2,5	32%
<i>Wordt orthodontie in 2019 vanuit de basisverzekering vergoed? (n=654)</i>	74%	2,5	41%
<i>Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis in 2019 als je alleen een basisverzekering hebt? (n=601)</i>	54%	2,3	50%
<i>Hieronder staan verschillende vormen van zorg. Wilt u aangeven of het verplicht eigen risico hiervoor geldt? ** (n=668)</i>	75%	3,0	58%
<i>Wordt fysiotherapie voor volwassenen in 2019 vergoed vanuit de basisverzekering? (n=688)</i>	84%	2,4	49%
<i>Worden contactlenzen in 2019 uit de basisverzekering vergoed? (n=672)</i>	75%	2,5	28%
<i>Wat is de premie per maand van de goedkoopste polis/basisverzekering van deze verzekeraar in 2019? Het gaat hierbij om de premie zonder eventuele korting. (n=653)</i>	76%	1,9	53%
<i>Als je in 2019 met spoed in het buitenland naar het ziekenhuis moet, wordt dat dan vergoed vanuit de basisverzekering? (n=666)</i>	79%	2,3	54%

* Respondenten die de informatie niet konden vinden, zijn hier niet meegeteld.

** Antwoorden gemiddeld over de zorgvormen: Bezoek aan de huisarts; Geneesmiddelen op recept; Laboratoriumonderzoeken; Verloskundige zorg; Kraamzorg; Bezoek aan medisch specialist in het ziekenhuis; Opname in het ziekenhuis; Spoedeisende eerste hulp in het ziekenhuis; Huisartsenpost; Telefonisch consult huisarts; Psychiatrische zorg; Tandheelkundige zorg voor kinderen jonger dan 18 jaar.

Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

Als extra controle om te achterhalen of respondenten daadwerkelijk het antwoord gevonden hadden, is ook gekeken of zij het juiste antwoord gevonden hadden op de inhoudelijke vragen. Het percentage dat een juist antwoord gevonden had lag tussen de 28% (vergoeding voor lenzen) en 65% (collectieve verzekeringen). Ten slotte is de respondenten gevraagd het internetadres in te vullen waar zij het

antwoord gevonden hadden, ook weer als controle op de vindbaarheid. Dit deed bij de meeste onderwerpen ongeveer een derde van de respondenten die informatie gevonden hadden. Meestal vulde het grootste deel van deze groep een internetadres in waarop het antwoord op de vraag stond. Voor dit deel kunnen we concluderen dat zij inderdaad de informatie gevonden hebben. Een uitzondering hierop was het overzicht van nagenoeg gelijke polissen. De respondenten die aangaven dat zij dat overzicht hadden gevonden en een internetadres invulden, vulden meestal het internetadres van een vergelijking van verschillende polissen van één zorgverzekeraar in, dus niet van nagenoeg gelijke polissen.

Voor de onderwerpen collectieve verzekeringen, vergoeding voor orthodontie en premie van de basisverzekering zijn grote verschillen tussen websites gevonden. Een mogelijke verklaring voor deze verschillen zit in de informatie die op de website staat: als bijvoorbeeld op een website nadrukkelijk de premie mét korting genoemd wordt, vonden verzekerden minder vaak het juiste bedrag voor de premie zonder korting. Duidelijke overeenkomsten tussen zorgverzekeraars die onder hetzelfde concern vallen hebben we niet gevonden.

Representativiteit

Het onderzoek is uitgevoerd onder een steekproef uit de algemene bevolking, benaderd via het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel. Relatief veel respondenten hebben maar een klein aantal vragen ingevuld. Een aanzienlijk deel van de respondenten gaf aan dat ze het (te) moeilijk vonden om de informatie te zoeken, ouderen gaven dit vaker aan dan jongeren. We hebben ons in dit onderzoek niet speciaal gericht op een digitaal vaardige groep, omdat uitkomsten onder die groep niets zeggen over de vindbaarheid van informatie in de algemene bevolking.

Ouderen vulden de vragenlijst vaker in dan jongeren en vonden het vaker moeilijk om informatie te zoeken dan jongeren. De resultaten met betrekking tot de vindbaarheid van informatie zijn wat betreft leeftijd en geslacht gewogen naar de samenstelling in de algemene bevolking. Daarmee hebben we gecorrigeerd voor de hogere respons onder ouderen, en zijn de resultaten representatief voor de Nederlandse bevolking, wat betreft leeftijd en geslacht. Relatief veel respondenten zijn gestopt met invullen, mogelijk omdat zij het te moeilijk vonden. Dit betekent dat de andere vragen vooral zijn ingevuld door respondenten die het minder moeilijk vonden. De vindbaarheid in dit rapport kan daarom een overschatting zijn van de vindbaarheid onder de algemene bevolking.

Tot slot

In het onderzoek is de respondenten gevraagd informatie over een aantal onderwerpen op te zoeken, zoals bijvoorbeeld over de vergoeding van niet-gecontracteerde zorg. Volgens de Regeling informatieverstrekking ziektekostenverzekeraars aan consumenten [1] moeten zorgverzekeraars hier informatie over op hun website zetten. Eén van de ideeën hierachter is dat gegevens voor consumenten gemakkelijk vergelijkbaar moeten zijn. Zo kunnen verzekerden informatie gebruiken voor het kiezen van een passende zorgverzekering. Voor het gebruiken van de informatie door verzekerden bij het kiezen van een passende zorgverzekering is de aanwezigheid van informatie alleen niet voldoende. In dit onderzoek is een eerste voorwaarde in kaart gebracht: kunnen verzekerden informatie vinden als ze daar naar gevraagd wordt? In de praktijk van het zoeken naar een passende zorgverzekering zullen verzekerden spontaan naar informatie moeten zoeken, zoals bijvoorbeeld de vergoeding van niet-gecontracteerde zorg, en de informatie moeten kunnen begrijpen. De vraag of verzekerden dat doen, maakte echter geen onderdeel uit van het huidige onderzoek. Dit onderzoek

geeft alleen antwoord op de vraag of mensen bepaalde informatie op de website van een zorgverzekeraar kunnen vinden als zij daarnaar worden gevraagd; vervolgonderzoek zal moeten uitwijzen of verzekerden ook daadwerkelijk naar zulke informatie zoeken bij het kiezen van een zorgverzekering.

1 Inleiding

In ons zorgverzekeringsstelsel is iedereen verplicht een zorgverzekering af te sluiten. Verzekerden mogen zelf kiezen bij welke zorgverzekeraar zij dat doen. Daarbij kunnen zij onder andere kiezen tussen een restitutie- en een naturapolis, of zij een aanvullende verzekering willen en of zij een vrijwillig eigen risico willen. Elk jaar kunnen verzekerden opnieuw een keuze maken. In het ideale geval kiezen verzekerden hun verzekering op zowel de premie als de inhoud, zoals de ingekochte zorg, en letten zij erop dat de verzekering goed aansluit bij hun wensen. Op deze manier zouden zorgverzekeraars gestimuleerd worden om goede zorg tegen een scherpe prijs in te kopen. Verzekerden kunnen hun verzekering tussen half november en 1 januari opzeggen en uiterlijk 31 januari moeten zij een nieuwe basisverzekering hebben afgesloten. De periode waarin het mogelijk is om over te stappen noemen we het overstapseizoen. Het is van belang dat verzekerden toegang hebben tot vergelijkbare informatie over de verschillende zorgverzekeringen, zodat zij een goede keuze kunnen maken. Hiervoor moet de informatie aanwezig zijn en vindbaar voor verzekerden. Uit eerdere onderzoeken blijkt dat de informatie op de websites van zorgverzekeraars soms lastig te vinden is voor verzekerden [2, 3]. Idealiter is de informatie niet alleen vindbaar als verzekerden ernaar zoeken, maar worden verzekerden door verzekeraars begeleid in het vinden van juiste informatie bij hun keuze voor een (nieuwe) zorgpolis.

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) controleert onder andere de aanwezigheid, vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op de websites van ziektekostenverzekeraars⁴. Transparantie van ziektekostenverzekeraars aan consumenten is uitgewerkt in de Regeling informatieverstrekking ziektekostenverzekeraars aan consumenten (TH/NR-010). Deze regeling beschrijft welke informatie ziektekostenverzekeraars ten minste aan consumenten moeten verstrekken, zodat de informatie doeltreffend en juist is, en bijdraagt aan de inzichtelijkheid en vergelijkbaarheid van de aangeboden producten en diensten. Bovendien volgt uit artikel 40 lid 1 van de Wet Marktordening Gezondheidszorg (WMG) dat ziektekostenverzekeraars informatie over de eigenschappen van aangeboden producten en diensten openbaar moeten maken. De manier waarop ze dat doen moet het voor consumenten gemakkelijk maken om de gegevens te vergelijken. Het gaat daarbij in elk geval om informatie over de premies en de kwaliteit van de aangeboden producten en diensten.

Doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van de vindbaarheid van informatie op de websites van zorgverzekeraars in het overstapseizoen 2018-2019. Onderzoek naar de vindbaarheid is door de NZa aangekondigd in een brief aan het ministerie van VWS⁵. De NZa selecteerde daarvoor tien onderwerpen. Met een online vragenlijst onder leden van het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg onderzochten we de vindbaarheid van informatie over deze 10 onderwerpen:

- Collectieve verzekeringen
- Vergoeding voor niet-gecontracteerde zorg
- Nagenoeg gelijke polissen
- Vergoeding voor orthodontie
- Eigen bijdrage voor kraamzorg
- Vergoeding voor fysiotherapie

⁴ Ziektekostenverzekeraar: een zorgverzekeraar en een particuliere ziektekostenverzekeraar, als bedoeld in artikel 1, onderdeel f, onder 1 en 3 Wmg. In dit rapport schrijven we zorgverzekeraar.

⁵ Zie ook 'Vooruitblik overstapperperiode 2018-2019' in de brief van de NZa aan het ministerie van VWS: "Acties NZa voor en tijdens overstapperperiode 2017-2018", 23 maart 2018 <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brieven/2018/03/23/acties-nza-voor-en-tijdens-overstapperperiode-2017-2018>

- Vergoeding voor lenzen
- Verplicht eigen risico
- Premie van de basisverzekering
- Vergoeding voor spoedzorg in het buitenland

We onderzoeken in hoeverre verzekerden informatie over deze onderwerpen konden vinden op de websites van zorgverzekeraars en hoe makkelijk of moeilijk zij het vonden om deze informatie te vinden. Als controle op de vindbaarheid, bepalen we ook in hoeverre verzekerden het juiste antwoord gaven op inhoudelijke vragen over deze onderwerpen.

Methoden in het kort *(zie bijlage A voor uitgebreide omschrijving van de methoden)*

Vragenlijst Consumentenpanel Gezondheidszorg: In december 2018 is een online vragenlijst gestuurd naar 6.605 leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg. We ontvingen ingevulde vragenlijsten van 2.803 respondenten (respons van 42,4%). De tien bovengenoemde onderwerpen waren verdeeld over twee versies van de vragenlijst, omdat de vragenlijst anders erg lang zou worden. De deelnemers is gevraagd antwoorden op vragen op te zoeken op de website van één van de 36 onderzochte zorgverzekeraars. Vervolgens is hen gevraagd hoe makkelijk of moeilijk dat te vinden was en op welk internetadres zij het antwoord gevonden hebben. Het verband tussen vindbaarheid, website en achtergrondkenmerken van respondenten onderzochten we met lineaire en logistische regressieanalyses. Hierbij was de vindbaarheid de uitkomst van de regressie, en waren website en achtergrondkenmerken (leeftijd, geslacht en opleidingsniveau) onafhankelijke voorspellende variabelen.

NB: Doordat in de figuren de percentages zijn afgerond op hele procenten, wijkt de som van afzonderlijke categorieën uit de figuren soms één procentpunt af van het werkelijke totaal (wat in de tekst of tabellen genoemd wordt).

2 Respons en aantal ingevulde vragen

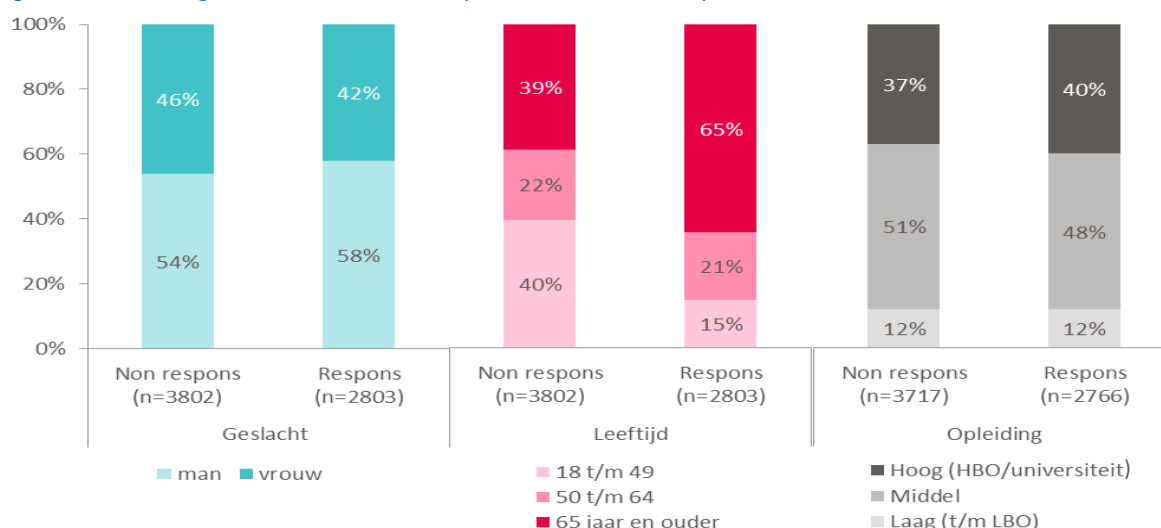
Belangrijkste resultaten

- 2.803 respondenten vulden de vragenlijst in (respons 42,4%). Mannen en ouderen vulden de vragenlijst iets vaker in dan vrouwen en jongeren.
- Bijna vier op de tien respondenten (37%) beantwoordde vragen over alle onderwerpen in hun vragenlijst.
- Ruim vier op de tien (43%) beantwoordde vragen over geen of één onderwerp.
- 8% van alle respondenten gaf bij 'eventuele opmerkingen' aan dat men de vragenlijst of het zoeken naar informatie (te) moeilijk vond. Ouderen gaven dit vaker aan dan jongeren.
- Zes procent van de respondenten is met ingang van 2018 gewisseld van zorgverzekeraar. Met ingang van 2019 wil een even groot deel wisselen van zorgverzekeraar. Het percentage wisselaars is hoger onder jongeren dan onder ouderen. Landelijk was het percentage wisselaars in 2018 10%.
- Bijna de helft van de respondenten heeft in 2018 en 2019 het volledige eigen risico opgemaakt en gebruikt dus relatief veel zorg.

2.1 Respondenten vaker man en ouder dan 65 jaar

De vragenlijst is online verstuurd naar 6.605 respondenten. Van 2.803 respondenten ontvingen we ingevulde vragenlijsten retour⁶. De respondenten verschilden in leeftijd en geslacht van de non-respondenten: mannen en oudere respondenten vulden de vragenlijst vaker in dan vrouwen en jongere respondenten. Van de respondenten is 58% man en 65% ouder dan 65; van de non-respondenten is dat respectievelijk 54% en 39% (zie figuur 2.1). Qua opleidingsniveau verschilden respondenten en non-respondenten niet significant.

Figuur 2.1 Achtergrondkenmerken van respondenten en non-respondenten



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

⁶ De respondenten vulden vaak niet alle vragen in (zie ook paragraaf 2.1.2), maar wel minimaal één inhoudelijke vraag na de vragen naar leeftijd en geslacht van de respondent (zie bijlage B voor de vragenlijsten).

2.2 Bijna vier op de tien respondenten beantwoordde vragen over alle onderwerpen

Een deel van de respondenten heeft niet over alle onderwerpen in de vragenlijst de vragen beantwoord. Bijna vier op de tien respondenten (37%) beantwoordde vragen over alle onderwerpen in hun vragenlijst. Ruim vier op de tien (43%) beantwoordde vragen over geen of één onderwerp. Deze respondenten hebben alleen de algemene vragen naar bijv. zorggebruik en zoekgedrag ingevuld (zie bijlage B voor de volledige vragenlijst) en daarna eventueel nog over één onderwerp. Vrouwen beantwoordden vaker vragen over geen of één onderwerp dan mannen.

Aan het einde van de vragenlijst konden respondenten eventuele opmerkingen kwijt. Hier vulde 20% van de respondenten een opmerking in. Bij het grootste deel van deze opmerkingen (8% van alle respondenten) werd aangegeven dat men de vragenlijst of het zoeken naar informatie (te) moeilijk vond. Men schreef bijvoorbeeld:

“Lastig om te zoeken op deze website. Je moet regelmatig "doorklikken" om bij het juiste antwoord te komen of om de tekst te vinden.” (respondent Consumentenpanel Gezondheidszorg)

Of:

“Dit is te ingewikkeld om in te vullen. De antwoorden op vraag 1 namen minstens een half uur, misschien wel drie kwartier in beslag. Te moeilijk.” (respondent Consumentenpanel Gezondheidszorg)

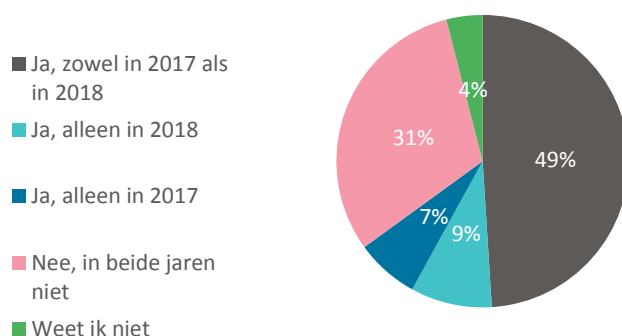
Daarnaast waren er respondenten die aangaven niet gezocht te hebben naar de informatie (1% van de totale groep respondenten), of de vragenlijst niet passend te vinden voor het Consumentenpanel (4% van de totale groep respondenten) of voor henzelf (1% van de totale groep respondenten). Voor deze respondenten leek het niet duidelijk wat het doel van de vragenlijst was en voor wie het onderzoek werd uitgevoerd, ondanks dat dit expliciet vermeld was in de uitnodiging en reminders.

Ouderen geven vaker dan jongeren aan dat ze het moeilijk vonden of dat ze niet gezocht hebben. Respondenten die bij de opmerkingen aangaven dat ze het moeilijk vonden, of niet hebben gezocht, beantwoordden *vaker* vragen over meer dan één onderwerp dan andere respondenten.

2.3 Zorggebruik en wisselgedrag van respondenten

Bijna de helft van de respondenten (49%) heeft zowel in 2017 als in 2018 het totale eigen risico opgemaakt, zie figuur 2.2. Oudere respondenten maakten vaker hun eigen risico in beide jaren op, dan jongere respondenten (57% versus 28%). Verzekerden die hun eigen risico volledig opmaken, gebruiken meer zorg dan verzekerden die hun eigen risico niet opmaken.

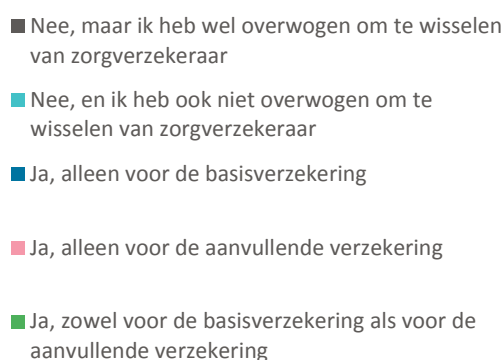
Figuur 2.2 Antwoorden op de vraag: Heeft u in 2017 en 2018 uw totale eigen risico opgemaakt? Het gaat hier om het verplicht eigen risico plus eventueel het vrijwillig eigen risico (N=2.795)



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

Het grootste deel van de respondenten is met ingang van 2018 niet gewisseld van zorgverzekeraar, en heeft dat ook niet overwogen (73%, zie figuur 2.3). Zes procent van de respondenten is wel gewisseld van zorgverzekeraar, voor de basisverzekering, de aanvullende verzekering of beide. Jongeren zijn vaker gewisseld van zorgverzekeraar dan ouderen (16% versus 4%). Onder de algemene bevolking was het percentage dat met ingang van 2018 van zorgverzekeraar wisselde 10% [4].

Figuur 2.3 Antwoorden op de vraag: Bent u met ingang van 2018 gewisseld van zorgverzekeraar? (N=2.763)*

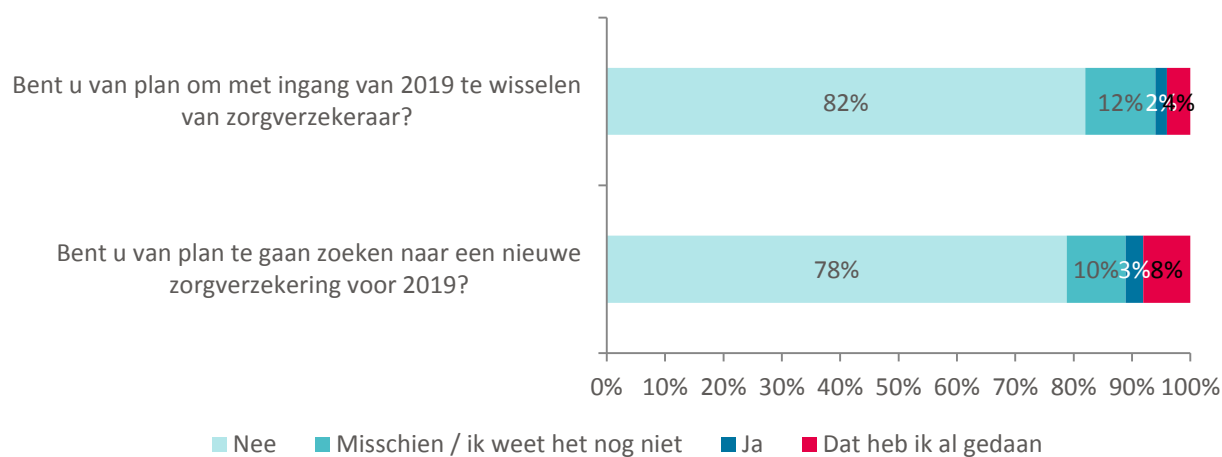


* Telt door afronding niet op tot 100%

Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

Het percentage respondenten dat in 2019 van zorgverzekeraar wil gaan wisselen of dat al gedaan heeft, is even hoog als het percentage dat in 2018 is gewisseld (6%, zie figuur 2.4). Een iets groter deel geeft aan te willen gaan zoeken naar een nieuwe zorgverzekering, of dat al te hebben gedaan (11%). Jongeren zijn vaker van plan te wisselen en willen vaker een nieuwe zorgverzekering zoeken dan ouderen.

Figuur 2.4 Antwoorden op vragen naar het wisselen van zorgverzekeraar met ingang van 2019 (N=2.781) en het zoeken naar een nieuwe zorgverzekering voor 2019 (N=2.767)



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

Het verband tussen zorggebruik en wisselgedrag en het vinden van informatie is verkend en bleek nauwelijks aanwezig. Hierom, en vanwege de sterke samenhang van deze kenmerken met leeftijd, zijn deze vragen niet meegenomen in de verdere analyses.

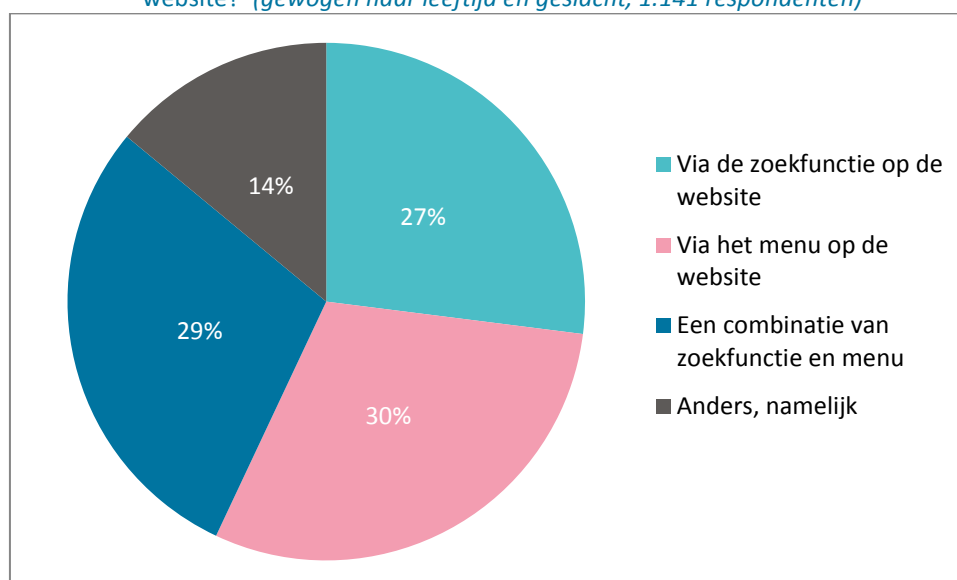
3 Hoe respondenten zochten op de websites

Belangrijkste resultaten

- Verzekerden zochten meestal via het menu op de website (30%), via de zoekfunctie op de website (27%) of met een combinatie van beide (29%).
- 6% geeft aan niet op de website te hebben gezocht en 2% heeft andere bronnen gebruikt, zoals eigen polisvoorwaarden of een vergelijkingssite.

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij vooral hebben gezocht op de website van de zorgverzekeraar. Bijna een derde (30%) geeft aan dat ze vooral via het menu op de website hebben gezocht. Ruim een kwart (27%) heeft vooral via de zoekfunctie op de website gezocht, en een iets grotere groep (29%) heeft een combinatie van zoekfunctie en menu gebruikt (zie figuur 3.1).

Figuur 3.1 Antwoorden op de vraag: 'U heeft om de vragen te kunnen beantwoorden gezocht op de website van een zorgverzekeraar. Kunt u aangeven hoe u vooral heeft gezocht op deze website?' (gewogen naar leeftijd en geslacht, 1.141 respondenten)



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

Ongeveer één op de zeven verzekerden (14%) geeft aan op een andere manier te hebben gezocht. Een deel (6%) gaf daarbij aan niet op de website te hebben gezocht. Deze respondenten geven soms bijvoorbeeld aan de vragen te hebben ingevuld op basis van hun eigen kennis. Bijvoorbeeld:

“Uit het blote hoofd” (respondent Consumentenpanel Gezondheidszorg)

Of:

“Heb niet gezocht, maar weet de gegevens die ik heb ingevuld zo wel.” (respondent Consumentenpanel Gezondheidszorg)

Ook gaf een deel (2%) aan een andere bron te hebben gebruikt, zoals eigen polisvoorwaarden, een vergelijkingssite of Google, bijvoorbeeld:

“Via vergelijking op Independer” (respondent Consumentenpanel Gezondheidszorg)

Of:

“Via mijn papieren zorgverzekeraar De Friesland” (respondent Consumentenpanel Gezondheidszorg)

Respondenten die aangaven dat zij niet hebben gezocht op de website, of dat zij een andere bron hebben gebruikt (samen 131 respondenten, 5% van alle 2.803 respondenten), zijn niet meegenomen in de analyses voor hoofdstuk 4 en 5.

4 Resultaten per onderwerp

Belangrijkste resultaten

- Het percentage verzekerden dat een antwoord op de inhoudelijke vragen over de onderwerpen vond, varieert van 36% (overzicht van nagenoeg gelijke polissen) tot 84% (vergoeding voor fysiotherapie).
- Respondenten vonden de premie van de goedkoopste basisverzekering of polis het makkelijkst te vinden; 78% kon de premie (heel) makkelijk vinden.
- Respondenten vonden het het moeilijkst om te vinden voor welke zorgvormen het verplicht eigen risico geldt: 27% kon dat (heel) moeilijk vinden.
- Ter controle van de vindbaarheid is ook bepaald hoeveel verzekerden het juiste antwoord op de inhoudelijke vragen vonden. Deze percentages varieerden van 28% voor de vergoeding van lenzen tot 65% voor de vraag of de zorgverzekeraar collectieve verzekeringen aanbiedt.
- De respondenten is gevraagd het internetadres in te vullen waar zij hun antwoord gevonden hadden. Meestal deed ongeveer één derde dat. Voor deze beperkte groep, concluderen we dat zij inderdaad meestal de informatie gevonden hebben, behalve bij nagenoeg gelijke polissen. Bij nagenoeg gelijke polissen vonden respondenten namelijk regelmatig het overzicht van de verschillende polissen van één zorgverzekeraar.

4.1 Collectieve verzekeringen

4.1.1 Inleiding

Aan de leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg is gevraagd het volgende op te zoeken op de websites van zorgverzekeraars:

‘Biedt de zorgverzekeraar in 2019 volgens u een collectieve verzekering/collectieve verzekeringen aan?’

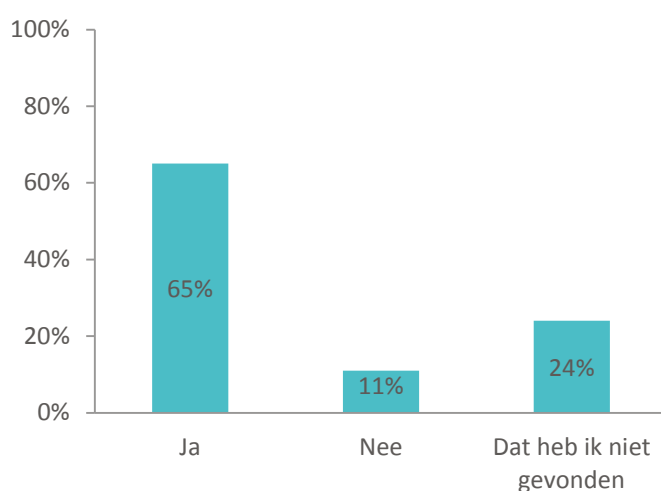
Respondenten konden kiezen uit de antwoordmogelijkheden “Ja”, “Nee” en “Dat heb ik niet gevonden”. Deze vraag is alleen opgenomen voor de websites van zorgverzekeraars die collectieve verzekeringen aanbieden (25 van de 36 onderzochte websites⁷, zie tabel A.1 in bijlage A). De vraag is door 952 respondenten beantwoord. Voor de respondenten die “Ja” of “Nee” antwoordden op deze vraag, bepalen we hoe makkelijk of moeilijk zij het vonden om de informatie te vinden. Om te controleren of de respondenten de informatie echt gevonden hebben, bepalen we bovendien het percentage dat het juiste antwoord (“Ja”) gevonden heeft. Ten slotte is de respondenten gevraagd het internetadres in te vullen waar zij het antwoord gevonden hebben, ook ter controle van de vindbaarheid.

⁷ Of een zorgverzekeraar collectieve verzekeringen aanbiedt is vastgesteld aan de hand van informatie van de Nederlandse Zorgautoriteit.

4.1.2 Drie kwart geeft aan te hebben gevonden of de verzekeraar collectieve verzekeringen aanbiedt

76% van verzekerden geeft aan op de website te hebben gevonden of de verzekeraar collectieve verzekeringen aanbiedt. Dit is het percentage dat “Ja” of “Nee” antwoordde op de vraag of de zorgverzekeraar collectieve verzekeringen aanbiedt, gewogen naar leeftijd en geslacht (zie figuur 4.1). Respondenten met een hogere opleiding geven vaker aan deze informatie gevonden te hebben dan respondenten met een lagere opleiding.

Figuur 4.1 Antwoorden op de vraag: ‘Biedt de zorgverzekeraar in 2019 volgens u een collectieve verzekering/collectieve verzekeringen aan?’ (gewogen naar leeftijd en geslacht, 952 respondenten)



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

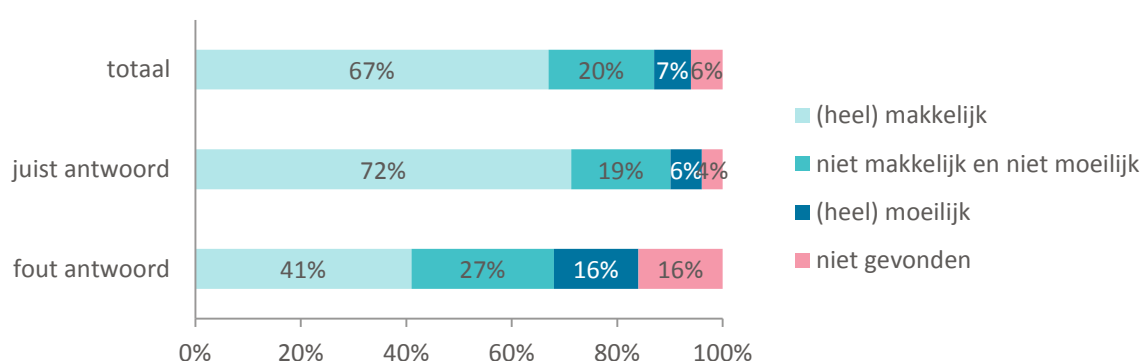
De vraag of de zorgverzekeraar collectieve verzekeringen aanbiedt, was alleen gesteld over websites van zorgverzekeraars die daadwerkelijk collectieve verzekeringen aanbieden. Het juiste antwoord op de vraag was dus “Ja”, 65% van de verzekerden vond dit antwoord; respondenten met een hogere opleiding vonden dit vaker dan respondenten met een lagere opleiding. Dit percentage varieert tussen zorgverzekeraars van 23% tot 81%. De zorgverzekeraars met de websites met de laagste percentages juiste antwoorden, bieden wel collectieve verzekeringen aan, maar geen collectiviteitskorting op de basisverzekering (alleen op de aanvullende verzekering), of juist collectiviteitskorting voor alle verzekerden.

Aan respondenten is gevraagd of zij het internetadres waar zij het antwoord gevonden hadden wilden kopiëren en plakken. Eén derde (34%) heeft dit gedaan (N=952). Meestal gaven deze respondenten het internetadres waar inderdaad het antwoord staat: 71% vulde een juist internetadres in. De overige respondenten vulden een internetadres in waar het antwoord niet staat of vulden andere tekst in (respectievelijk 17% en 12%). Respondenten die een juist internetadres invulden, vonden vaker dat de zorgverzekeraar collectieve verzekeringen aanbiedt (90%) dan respondenten die een fout internetadres invulden. Van de respondenten met een fout internetadres vond 78% wel dat de zorgverzekeraar collectieve verzekeringen aanbiedt.

4.1.3 Twee derde kon makkelijk vinden of de zorgverzekeraar een collectieve verzekering aanbiedt

Twee derde (67%) van de respondenten die “Ja” of “Nee” antwoordden vond het antwoord op de vraag naar collectieve zorgverzekeringen (heel) makkelijk te vinden (zie figuur 4.2). Zes procent gaf op de vraag naar hoe moeilijk of makkelijk de informatie te vinden is, aan dat zij het antwoord niet gevonden hebben. Het grootste deel van deze laatste groep (bijna twee derde) gaf eerder aan dat de zorgverzekeraar wel collectieve verzekeringen aanbiedt.

Figuur 4.2 Antwoorden op de vraag: ‘Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?’ voor de totale groep respondenten die “Ja” of “Nee” antwoordden op de vraag of de zorgverzekeraar collectieve verzekeringen aanbiedt (n=678), voor de respondenten die juist antwoordden (“Ja”, n=576) en voor de respondenten die fout antwoordden (“Nee”, n=102)



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

Respondenten die de vraag over collectieve verzekeringen juist beantwoordden, konden de informatie vaker (heel) makkelijk vinden dan degenen die een onjuist antwoord gaven (72% versus 41%). Jongeren vonden de informatie gemiddeld makkelijker te vinden dan ouderen.

4.1.4 Tot slot

Ongeveer twee derde van de verzekerden heeft gevonden dat de zorgverzekeraar collectieve verzekeringen aanbiedt. De overige respondenten vonden de informatie niet, of vonden dat de zorgverzekering geen collectieve verzekeringen aanbiedt terwijl dit wel het geval is. De vindbaarheid is het laagst bij een website van een verzekeraar die alleen collectiviteitskorting geeft op de aanvullende verzekering en bij een website van een verzekeraar die aan alle verzekerden collectiviteitskorting biedt. Blijkbaar is het in deze gevallen voor verzekerden minder duidelijk of de zorgverzekeraar collectieve verzekeringen aanbiedt. Verder valt op dat een klein deel (5%) van de respondenten die gevonden hebben dat de zorgverzekeraar collectieve verzekeringen aanbiedt, bij de vraag naar hoe moeilijk zij het konden vinden invult dat zij het antwoord niet gevonden hebben. Hiervoor zijn verschillende redenen denkbaar. Mogelijk hebben zij per ongeluk één van beide vragen fout ingevuld, hebben zij niet gezocht maar gegokt, of wisten zij het antwoord op de vraag of de zorgverzekeraar collectieve verzekeringen aanbiedt al en hebben ze het daarom niet op de website gezocht.

4.2 Vergoeding voor niet-gecontracteerde zorg

4.2.1 Inleiding

Aan de leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg is gevraagd het volgende op te zoeken op de websites van zorgverzekeraars:

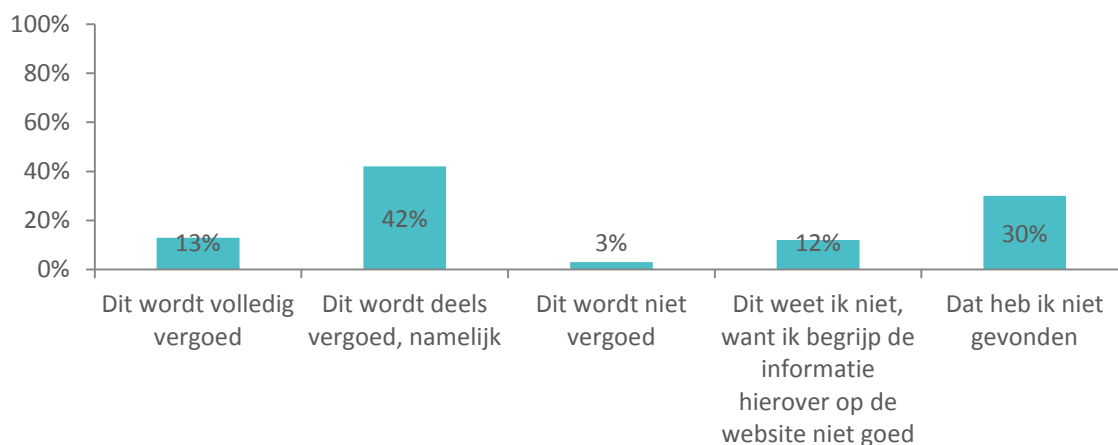
‘In hoeverre wordt niet-gecontracteerde zorg in 2019 vergoed bij [polis ...]?’

Respondenten konden kiezen uit de antwoordmogelijkheden *“Dit wordt volledig vergoed”*, *“Dit wordt deels vergoed”*, *“Dit wordt niet vergoed”*, *“Dit weet ik niet, want ik begrijp de informatie hierover op de website niet goed”* en *“Dat heb ik niet gevonden”*. Deze vraag is opgenomen voor alle 36 websites. Daarbij is per zorgverzekeraar een polis van die verzekeraar ingevuld in de vraag (zie tabel A.1 in bijlage A). Dit kon zowel een naturapolis als een restitutiepolis zijn. De vraag is door 1.286 respondenten beantwoord. Voor de respondenten die *“Dit wordt volledig vergoed”*, *“Dit wordt deels vergoed”* of *“Dit wordt niet vergoed”* antwoordden op deze vraag, bepalen we hoe makkelijk of moeilijk zij het vonden om de informatie te vinden. Om te controleren of de respondenten de informatie echt gevonden hebben, bepalen we bovendien het percentage dat het juiste antwoord gevonden heeft. Ten slotte is de respondenten ter controle op de vindbaarheid gevraagd het internetadres in te vullen waar zij het antwoord gevonden hebben.

4.2.2 Ruim de helft kan vinden of niet-gecontracteerde zorg vergoed wordt

58% van de verzekerden gaf aan op de website gevonden te hebben in hoeverre niet-gecontracteerde zorg vergoed wordt. Dit is het percentage dat *“Dit wordt volledig vergoed”*, *“Dit wordt deels vergoed”* of *“Dit wordt niet vergoed”* antwoordde (zie figuur 4.3). Jongeren en hoger opgeleiden konden deze informatie vaker vinden. Ongeveer één op de acht verzekerden gaf aan *“Dit weet ik niet, want ik begrijp de informatie hierover op de website niet goed”*. Laagopgeleide respondenten en ouderen gaven vaker aan dat ze de informatie niet begrepen, dan andere respondenten. Ook gaven respondenten bij een restitutiepolis vaker aan dat zij het niet begrepen hadden dan bij een naturapolis.

Figuur 4.3 Antwoorden op de vraag: ‘In hoeverre wordt niet-gecontracteerde zorg in 2019 vergoed bij [polis ...]?’ (gewogen naar leeftijd en geslacht, 1.286 respondenten)



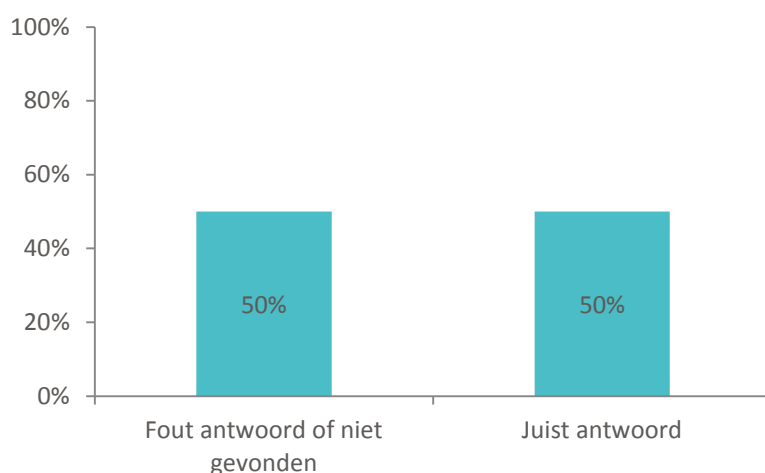
Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

Het juiste antwoord op de vraag in hoeverre niet-gecontracteerde zorg vergoed wordt is voor naturapolissen 'dit wordt deels vergoed'. Bij restitutiepolissen wordt in principe alles vergoed, tenzij sprake is van excessieve kosten (kosten die boven het marktconforme tarief liggen). Bij restitutiepolissen is daarom zowel 'dit wordt deels vergoed' als 'dit wordt volledig vergoed' als juist antwoord geteld bij de controle op de vindbaarheid van de informatie.

De helft van de verzekerden (50%) vond een juist antwoord (zie figuur 4.4). Hoger opgeleide en jongere respondenten vonden vaker een juist antwoord dan lager opgeleiden en ouderen. Het percentage juiste antwoorden varieert tussen websites van 11% tot 62%. Bij twee websites waarop staat dat voor niet-gecontracteerde zorg 'een redelijke tarief'⁸ geldt, waren de percentages juiste antwoorden het laagst.

Aan respondenten is gevraagd of zij het internetadres waar zij hun antwoord over de vergoeding voor niet-gecontracteerde zorg gevonden hadden, wilden kopiëren en plakken. Eén derde (32%) heeft dit gedaan (N=1.286). Meestal gaven de respondenten het internetadres waar inderdaad het antwoord staat: Drie kwart (75%) van de respondenten die een internetadres geplakt hadden vulde een juist internetadres in. De overige respondenten vulden een internetadres in waar het antwoord niet staat (16%) of vulden andere tekst in (8%).

Figuur 4.4 Ter controle op de vindbaarheid: percentage juiste en foute antwoorden op de vraag: 'In hoeverre wordt niet-gecontracteerde zorg in 2019 vergoed bij [polis ...]?' Zie de tekst voor de definitie van foute en juiste antwoorden (gewogen naar leeftijd en geslacht, 1.286 respondenten)



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

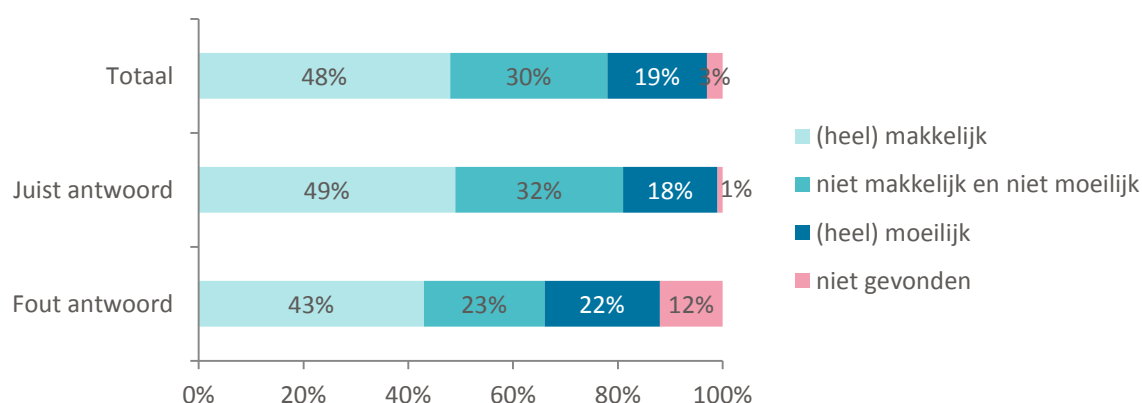
Aan respondenten die invulden dat niet-gecontracteerde zorg deels vergoed wordt, is gevraagd het vergoedingspercentage in te vullen. Van de respondenten die invulden dat bij een naturapolis niet-gecontracteerde zorg deels vergoed wordt, vulde vervolgens 82% het juiste vergoedingspercentage in. 11% vulde een foutief percentage in en 8% vulde geen percentage in.

⁸ Voluit: "Vervolgens ontvangt u van ons een redelijke tarief. Dit tarief is net iets lager dan dat wij met andere zorgverleners hebben afgesproken."

4.2.3 De helft kon makkelijk vinden in hoeverre niet-gecontracteerde zorg vergoed wordt

Bijna de helft (48%) van de respondenten die een antwoord vonden, kon dat (heel) makkelijk vinden (zie figuur 4.5). Bijna een derde (30%) vond het niet makkelijk en niet moeilijk om te vinden en één op de vijf (19%) vond het (heel) moeilijk te vinden. 3% van de respondenten gaf hier aan het antwoord niet gevonden te hebben, ondanks dat zij de vraag naar vergoeding wel beantwoord hadden. Respondenten die een juist antwoord invulden, vonden het antwoord iets vaker makkelijk te vinden dan respondenten die een fout antwoord invulden (49% versus 43%).

Figuur 4.5 Antwoorden op de vraag: ‘Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?’ voor de totale groep respondenten die “Dit wordt volledig vergoed”, “Dit wordt deels vergoed” of “Dit wordt niet vergoed” antwoordden op de vraag naar vergoeding van niet-gecontracteerde zorg (n=601), voor de respondenten die juist antwoordden (n=480) en voor de respondenten die fout antwoordden (n=121); zie de tekst voor de definitie van foute en juiste antwoorden



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

4.2.4 Tot slot

Het blijkt voor verzekerden lastig te vinden in hoeverre niet-gecontracteerde zorg vergoed wordt. De helft van de verzekerden kon niet vinden in hoeverre niet gecontracteerde zorg vergoed wordt, of vond niet het juiste antwoord op die vraag. De informatie over de vergoeding van niet-gecontracteerde zorg blijkt vaker niet te worden begrepen bij restitutiepolissen dan bij naturapolissen. Bij websites waarop staat dat voor niet-gecontracteerde zorg een ‘redelijk tarief’⁹ vergoed wordt, was het percentage respondenten dat een juist antwoord vond het laagst. Blijkbaar was het voor de respondenten niet duidelijk dat in die gevallen de zorg deels vergoed wordt. Bij restitutiepolissen wordt niet-gecontracteerde zorg alleen in uitzonderingsgevallen niet volledig vergoed, namelijk als de kosten excessief hoog zijn, hoger dan wat in Nederland gebruikelijk is. Bij naturapolissen wordt meestal een bepaald percentage vergoed. Dit verklaart wellicht waarom respondenten meer moeite hadden met het vinden en begrijpen van informatie over de vergoeding van niet-gecontracteerde zorg bij restitutiepolissen dan bij naturapolissen. Het betekent ook dat inzicht in deze informatie het meest van belang is bij naturapolissen.

⁹ Voluit: “Vervolgens ontvangt u van ons een redelijke tarief. Dit tarief is net iets lager dan dat wij met andere zorgverleners hebben afgesproken.”

4.3 Overzicht van nagenoeg gelijke polissen

4.3.1 Inleiding

Indien er sprake is van gelijke of nagenoeg gelijke polissen, dienen zorgverzekeraars een overzicht van die polissen op hun website te vermelden¹⁰. Het gaat hierbij om (vrijwel) dezelfde polissen die door één zorgverzekeraar of door verschillende zorgverzekeraars binnen hetzelfde concern worden aangeboden.

Aan de leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg is gevraagd het volgende op te zoeken op de websites van zorgverzekeraars:

‘Kunt u een overzicht vinden van welke polissen in 2019 ongeveer hetzelfde zijn als [polis...]’

Respondenten konden kiezen uit de antwoordmogelijkheden *“Ja, ik heb een overzicht van ongeveer dezelfde polissen in 2019 gevonden”*, *“Ja, ik heb een overzicht van ongeveer dezelfde polissen gevonden, maar weet niet over welk jaar dat gaat”* en *“Nee, ik heb geen overzicht van ongeveer dezelfde polissen gevonden”*. Deze vraag is alleen opgenomen voor de websites van zorgverzekeraars waarbij sprake is van nagenoeg gelijke polissen (18 van de 36 onderzochte websites¹¹). Daarbij is per zorgverzekeraar een polis van die verzekeraar ingevuld in de vraag (zie tabel A.1 in bijlage A). De vraag is door 630 respondenten beantwoord. Voor de respondenten die *“Ja,...”* antwoordden op deze vraag, bepalen we hoe makkelijk of moeilijk zij het vonden om een overzicht te vinden. Ook brengen we in kaart welk deel een overzicht over 2019 gevonden heeft. Ten slotte is de respondenten gevraagd het internetadres in te vullen waar zij het antwoord gevonden hebben. Dit was bedoeld om vast te stellen of respondenten de informatie inderdaad hebben gevonden.

4.3.2 Ongeveer een derde kon een overzicht van nagenoeg gelijke polissen vinden

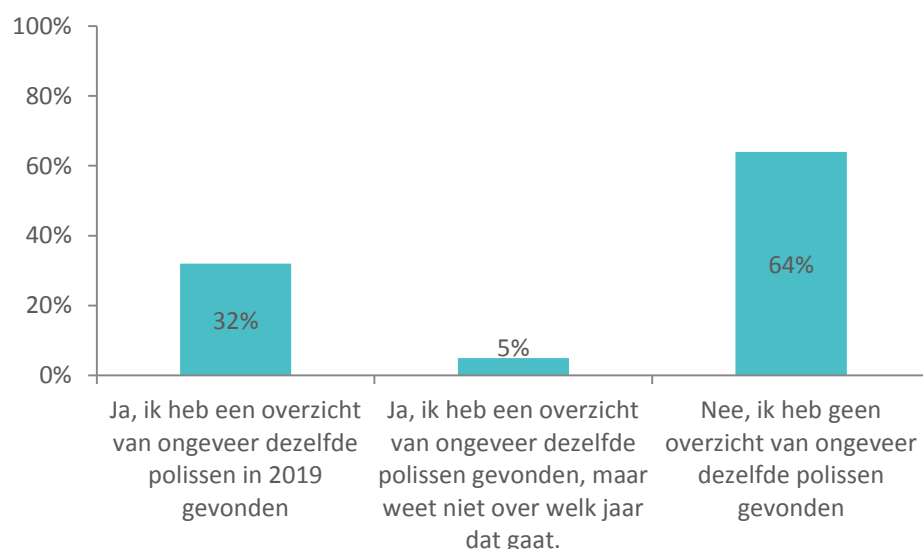
32% van de verzekerden gaf aan op de website een overzicht van nagenoeg gelijke polissen voor 2019 gevonden te hebben. 5% vond een overzicht, maar wist niet over welk jaar dat gaat (zie figuur 4.6). Jongere respondenten konden dit vaker vinden dan ouderen.

Aan respondenten is gevraagd of zij het internetadres waar zij het overzicht gevonden hadden, wilden kopiëren en plakken. Bijna één vijfde (19%) heeft dit gedaan (N=630). Dat internetadres was meestal *geen* internetadres waar het overzicht van nagenoeg gelijke polissen (of een verwijzing daarnaar) staat: bijna drie kwart (74%) vulde een internetadres in waar het antwoord *niet* staat. Regelmatig vulden deze respondenten een internetadres in van een pagina waarop verschillende polissen van die zorgverzekeraar met elkaar vergeleken worden. 17% procent vulde het internetadres in waar het overzicht van nagenoeg gelijke polissen wel staat. De overige respondenten vulden andere tekst in (9%). Van de respondenten die een fout internetadres invulden, gaf het grootste deel (81%) aan wél een overzicht van nagenoeg gelijke polissen te hebben gevonden.

¹⁰ Op grond van artikel 30 uit de Regeling informatieverstrekking ziektekostenverzekeraars aan consumenten TH/NR-010.

¹¹ Of er sprake is van nagenoeg gelijke polissen is vastgesteld aan de hand van informatie van de Nederlandse Zorgautoriteit.

Figuur 4.6 Antwoorden op de vraag: 'Kunt u een overzicht vinden van welke polissen in 2019 ongeveer hetzelfde zijn als [polis...]?' (gewogen naar leeftijd en geslacht, 630 respondenten)*



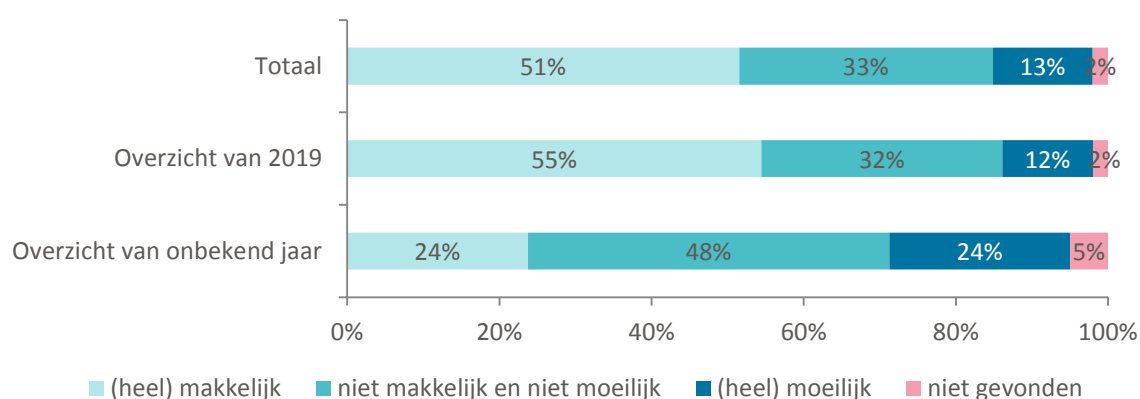
* Telt door afronding niet op tot 100%

Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

4.3.3 Iets meer dan de helft kon het overzicht makkelijk vinden

Iets meer dan de helft (51%) van de respondenten die een overzicht vonden, gaf aan dat zij het (heel) makkelijk vonden om te vinden (zie figuur 4.7). Eén derde (33%) vond het niet makkelijk en niet moeilijk; 13% vond het (heel) moeilijk. Hoe makkelijk of moeilijk respondenten het overzicht konden vinden, verschilt niet significant tussen de respondenten die een overzicht van 2019 vonden en de respondenten die niet wisten van welk jaar het overzicht was.

Figuur 4.7 Antwoorden op de vraag: 'Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?' voor de totale groep respondenten die "Ja..." (n=186) antwoordden op de vraag naar een overzicht van ongeveer dezelfde polissen, voor de respondenten die een overzicht van 2019 vonden (n=165) en voor de respondenten die een overzicht van een hen onbekend jaar vonden (n=21)



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

4.3.4 Tot slot

Het vinden van het overzicht van nagenoeg gelijke polissen blijkt voor het merendeel van de verzekerden lastig. Het overzicht van nagenoeg gelijke polissen, waarin polissen met nagenoeg gelijke voorwaarden van één of meerdere zorgverzekeraars binnen een concern worden vergeleken, werd vaak verward met het vergelijkend overzicht van de verschillende polissen van één zorgverzekeraar. Alhoewel ongeveer een derde aangaf het overzicht gevonden te hebben, is het deel dat daadwerkelijk het overzicht van nagenoeg gelijke polissen gevonden heeft kleiner.

4.4 Vergoeding voor orthodontie

4.4.1 Inleiding

Aan de leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg is gevraagd het volgende op te zoeken op de websites van zorgverzekeraars:

‘Wordt orthodontie in 2019 vanuit de basisverzekering vergoed?’

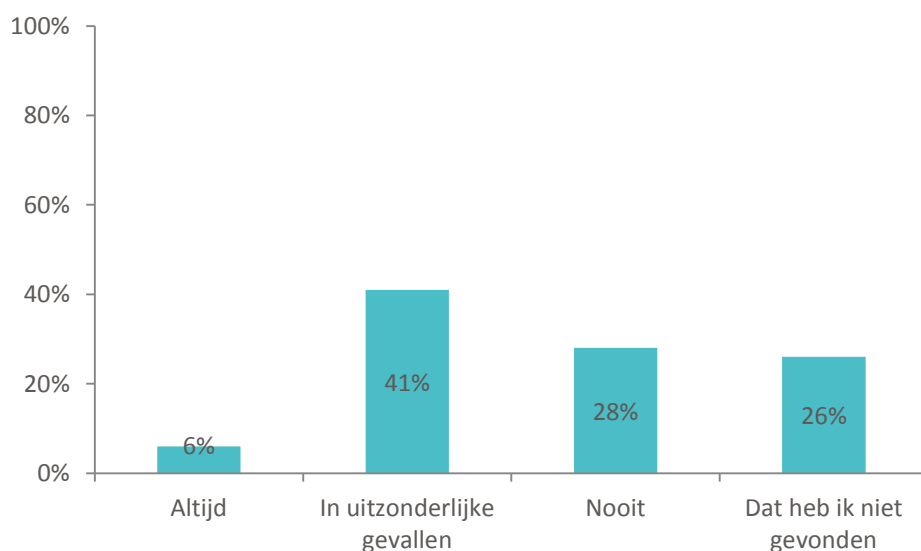
Respondenten konden kiezen uit de antwoordmogelijkheden *“Altijd”*, *“In uitzonderlijke gevallen”*, *“Nooit”* en *“Dat heb ik niet gevonden”*. Deze vraag is opgenomen voor alle 36 onderzochte websites, en gesteld aan de helft van het panel (zie tabel A.1 in bijlage A voor informatie over de verschillende versies van de vragenlijst). De vraag is beantwoord door 654 respondenten. Voor de respondenten die *“Altijd”*, *“In uitzonderlijke gevallen”* of *“Nooit”* antwoordden op deze vraag, bepalen we hoe makkelijk of moeilijk zij het vonden om de informatie te vinden. Om te controleren of de respondenten de informatie echt gevonden hebben, bepalen we bovendien het percentage dat het juiste antwoord (*“In uitzonderlijke gevallen”*) gevonden heeft. Eveneens ter controle van de vindbaarheid is de respondenten gevraagd het internetadres in te vullen waar zij het antwoord gevonden hebben.

4.4.2 Bijna drie kwart heeft informatie over de vergoeding voor orthodontie gevonden

Drie kwart van de verzekerden (74%) geeft aan informatie gevonden te hebben over de vergoeding van orthodontie. Dit is het percentage dat *“Altijd”*, *“In uitzonderlijke gevallen”* of *“Nooit”* antwoordde, gewogen naar leeftijd en geslacht (zie figuur 4.8). Oudere en lager opgeleide respondenten konden deze informatie minder vaak vinden. Het percentage respondenten dat deze informatie kon vinden varieert tussen websites van 32% tot 88%.

Orthodontie wordt alleen in uitzonderlijke gevallen vergoed vanuit de basisverzekering in 2019. Vier op de tien verzekerden (41%) vonden het juiste antwoord, namelijk ‘alleen in uitzonderlijke gevallen’. De andere respondenten gaven meestal aan dat orthodontie nooit vergoed wordt vanuit de basisverzekering (28%). Jongere en hoger opgeleide respondenten vonden vaker het juiste antwoord. Het percentage respondenten dat het juiste antwoord vond varieert tussen websites van 0% tot 71%. Op enkele van de websites met de laagste percentages juiste antwoorden staat expliciet vermeld dat orthodontie ‘nooit vergoed’ wordt vanuit de basisverzekering. In de polisvoorwaarden van die zorgverzekeraars staat wel dat orthodontie vergoed wordt in bijzondere gevallen.

Figuur 4.8 Antwoorden op de vraag: 'Wordt orthodontie in 2019 vanuit de basisverzekering vergoed?' (gewogen naar leeftijd en geslacht, 654 respondenten)*



* Telt door afronding niet op tot 100%

Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

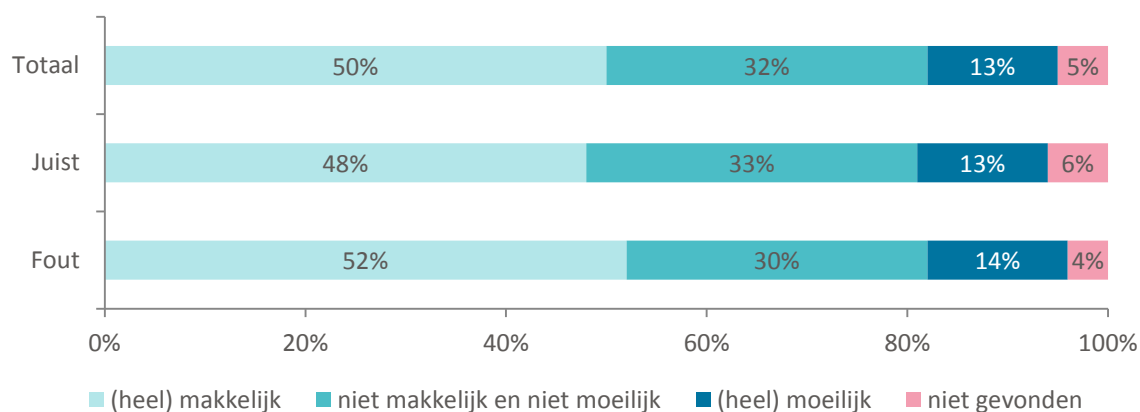
Aan respondenten is gevraagd of zij het internetadres waar zij hun antwoord over de vergoeding voor orthodontie gevonden hadden, wilden kopiëren en plakken. Eén derde (32%) heeft dit gedaan (N=654). Ruim de helft van deze groep gaf het adres van een pagina waar informatie over de vergoeding voor orthodontie staat (57%). Een aanzienlijk deel vulde een internetadres in waar die informatie niet staat (36%). De overige respondenten vulden andere tekst in (8%).

Respondenten die een juist internetadres invulden, vonden vaker dat orthodontie in uitzonderlijke gevallen vergoed wordt vanuit de basisverzekering dan respondenten die een fout internetadres invulden (68% versus 31%). Op sommige websites staat dat orthodontie niet vergoed wordt vanuit de basisverzekering; de uitzonderlijke gevallen worden dan op een andere plaats op de website of in de polisvoorwaarden genoemd. Respondenten die op deze websites zochten antwoordden meestal "Nooit" (82%).

4.4.3 De helft kon informatie over vergoeding voor orthodontie makkelijk vinden

De helft (50%) van de respondenten die informatie over de vergoeding van orthodontie hadden gevonden vond deze informatie (heel) makkelijk te vinden (zie figuur 4.9). Bijna een derde (32%) vond het niet makkelijk en niet moeilijk te vinden en 13% vond het (heel) moeilijk. De ervaren moeilijkheid verschilt tussen websites, maar niet tussen respondenten die een juist of onjuist antwoord vonden.

Figuur 4.9 Antwoorden op de vraag: ‘Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?’ voor de totale groep respondenten die “Altijd”, “In uitzonderlijke gevallen” of “Nooit” antwoordden op de vraag naar vergoeding voor orthodontie (n=425), voor de respondenten die juist “In uitzonderlijke gevallen” antwoordden (n=213) en voor respondenten die fout antwoordden (n=212)



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

4.4.4 Tot slot

Ongeveer drie kwart van de verzekerden vond een antwoord op de vraag of orthodontie vergoed wordt vanuit de basisverzekering; ongeveer vier op de tien vond dat orthodontie in uitzonderlijke gevallen vergoed wordt. De helft van de respondenten vond die informatie (heel) makkelijk te vinden. Op sommige websites staat in eerste instantie dat orthodontie niet vergoed wordt; voor informatie over de uitzonderlijke gevallen moet men vaker doorklikken. Respondenten die op die websites naar de vergoeding voor orthodontie moesten zoeken, vonden minder vaak dat orthodontie in uitzonderlijke gevallen vergoed wordt.

4.5 Kraamzorg

4.5.1 Inleiding

Aan de leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg is gevraagd het volgende op te zoeken op de websites van zorgverzekeraars:

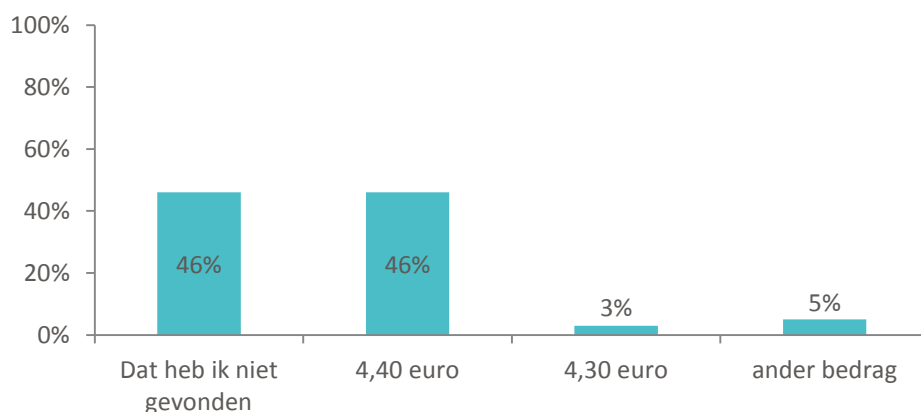
‘Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis in 2019 als je alleen een basisverzekering hebt?’

Respondenten konden kiezen uit de antwoordmogelijkheden “Bedrag:” en “Dat heb ik niet gevonden”. Deze vraag is opgenomen voor alle 36 onderzochte websites, en gesteld aan de helft van het panel (zie tabel A.1 in bijlage A voor informatie over de verschillende versies van de vragenlijst). De vraag is beantwoord door 601 respondenten. Voor de respondenten die een bedrag invulden, bepalen we hoe makkelijk of moeilijk zij het vonden om de informatie te vinden. Om te controleren of de respondenten de informatie echt gevonden hebben, bepalen we bovendien het percentage dat het juiste bedrag gevonden heeft en is de respondenten gevraagd het internetadres in te vullen waar zij het antwoord gevonden hebben.

4.5.2 Ruim de helft vond een bedrag voor de eigen bijdrage bij kraamzorg

Ruim de helft (54%) van de verzekerden heeft een bedrag voor de eigen bijdrage bij kraamzorg gevonden (zie figuur 4.10). Jongeren en hoger opgeleiden vonden vaker een antwoord dan ouderen en lager opgeleiden.

Figuur 4.10 Antwoorden op de vraag: 'Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis in 2019 als je alleen een basisverzekering hebt?' (gewogen naar leeftijd en geslacht, 601 respondenten)



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

In 2019 is de eigen bijdrage voor kraamzorg €4,40 per uur. In 2018 was dit €4,30. Bijna de helft van de respondenten (46%) vond het antwoord voor 2019 en 3% gaf het bedrag van vorig jaar als antwoord. Jongeren en hoger opgeleiden vulden vaker één van deze bedragen in dan ouderen en lager opgeleiden.

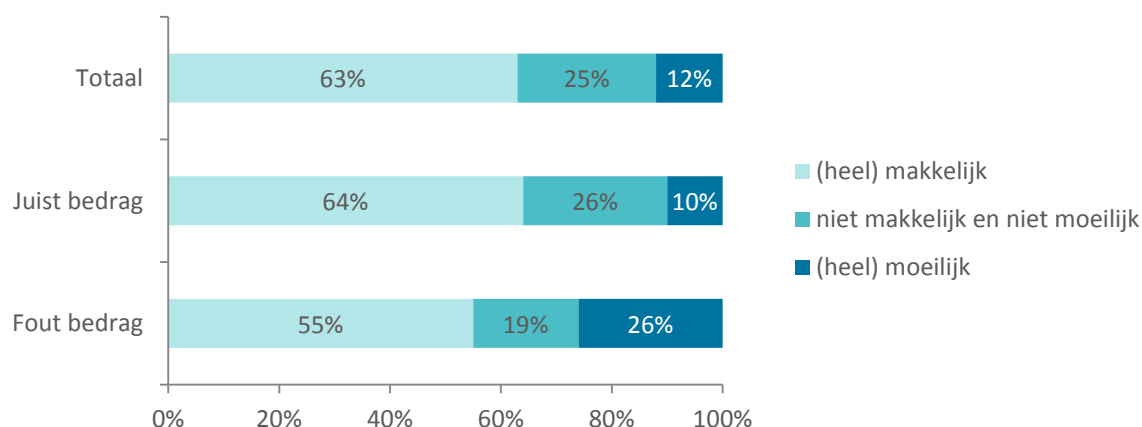
Aan respondenten is gevraagd of zij het internetadres waar zij de eigen bijdrage voor kraamzorg gevonden hadden, wilden kopiëren en plakken. Eén derde (32%) heeft dit gedaan (N=601). Het grootste deel van deze groep (74%) vulde een adres in waar inderdaad de eigen bijdrage voor kraamzorg staat. De overige respondenten vulden meestal een website in waar die informatie niet staat (22%).

Respondenten die een internetadres (of tekst) ingevuld hadden en een bedrag invulden, vulden meestal de juiste eigen bijdrage voor kraamzorg in (€4,40 of €4,30, 84%). Van de respondenten die een juist internetadres invulden, gaf 10% niet de juiste eigen bijdrage. Twee derde (67%) van de respondenten die een fout internetadres invulden, gaf wel de juiste eigen bijdrage.

4.5.3 De informatie over de eigen bijdrage bij kraamzorg was makkelijk te vinden

Ruim zes op de tien respondenten die een bedrag vonden voor de eigen bijdrage bij kraamzorg vond het (heel) makkelijk te vinden (63%, zie figuur 4.11). Eén op de acht (12%) gaf aan dat het antwoord (heel) moeilijk te vinden was. Dit percentage was hoger onder respondenten die een fout bedrag hadden ingevuld dan onder respondenten die een juist bedrag gaven (26% versus 10%).

Figuur 4.11 Antwoorden op de vraag: ‘Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?’ voor de totale groep respondenten die een bedrag antwoordden op de vraag naar de eigen bijdrage voor kraamzorg (n=238), voor de respondenten die het juiste bedrag gaven (n=207) en voor respondenten die een fout bedrag gaven (n=31)



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

4.5.4 Tot slot

Ruim de helft van de verzekerden vond een bedrag voor de eigen bijdrage voor kraamzorg. Degenen die een bedrag invulden, vulden meestal een juist bedrag in en vonden dat meestal makkelijk te vinden. Respondenten die niet het juiste bedrag vonden, vonden het vaak ook moeilijker te vinden. Ongeveer een derde heeft een internetadres (of andere tekst) ingevuld op de vraag waar zij het antwoord gevonden hadden. Meestal was dit een internetadres waarop inderdaad de eigen bijdrage voor kraamzorg staat. Sommige respondenten vulden ondanks dat zij een juist internetadres invulden, geen juist bedrag in voor de eigen bijdrage. Mogelijk hebben deze respondenten per ongeluk een fout bedrag ingevuld, of begrepen zij de informatie op de website niet goed. Opvallend is dat ook twee derde van de respondenten die een fout internetadres invulden, toch het juiste bedrag invulden. Wellicht hadden deze respondenten het bedrag wel gevonden, maar hadden zij moeite met kopiëren en plakken van het internetadres. Het zou ook kunnen dat deze respondenten het juiste antwoord al wisten of ergens anders (niet op de website van de zorgverzekeraar) gevonden hebben.

4.6 Fysiotherapie

4.6.1 Inleiding

Aan de leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg is gevraagd het volgende op te zoeken op de websites van zorgverzekeraars:

‘Wordt fysiotherapie voor volwassenen in 2019 vergoed vanuit de basisverzekering?’

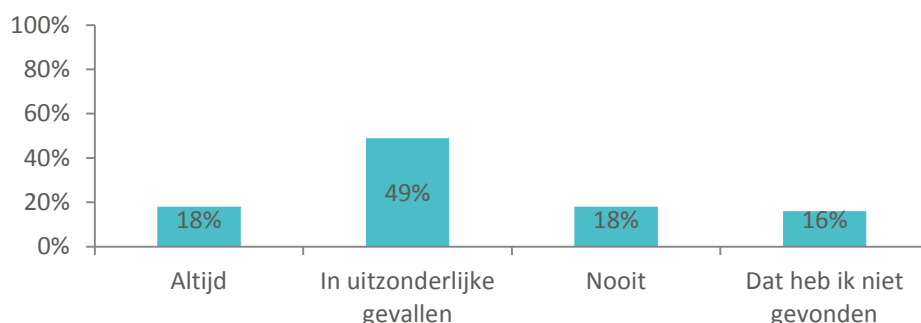
Zij konden daarbij kiezen uit de antwoordopties: “Altijd”, “In bijzondere gevallen”, “Nooit” en “Dat heb ik niet gevonden”. Deze vraag is opgenomen voor alle onderzochte websites, en gesteld aan de helft van het panel (zie tabel A.1 in bijlage A voor informatie over de verschillende versies van de vragenlijst). De vraag is door 688 respondenten beantwoord. Voor respondenten die “Altijd”, “In bijzondere gevallen” of “Nooit” antwoordden op deze vraag bepalen we hoe makkelijk of moeilijk zij

het vonden om een antwoord te vinden. Om te controleren of de respondenten de informatie echt gevonden hebben, bepalen we bovendien het percentage dat het juiste antwoord (*“In uitzonderlijke gevallen”*) gevonden heeft. Ten slotte is de respondenten gevraagd het internetadres in te vullen waar zij het antwoord gevonden hebben. Dit was ook bedoeld om te controleren of de respondenten de informatie echt gevonden hebben.

4.6.2 Informatie over vergoeding voor fysiotherapie werd door de meeste verzekerden gevonden

De meeste verzekerden (84%) konden informatie vinden over de vergoeding van fysiotherapie. Dit is het percentage dat *“Altijd”*, *“In uitzonderlijke gevallen”* of *“Nooit”* antwoordde, gewogen naar leeftijd en geslacht (zie figuur 4.12). Hoger opgeleide respondenten vonden vaker een antwoord.

*Figuur 4.12 Antwoorden op de vraag: ‘Wordt fysiotherapie voor volwassenen in 2019 vergoed vanuit de basisverzekering?’ (gewogen naar leeftijd en geslacht, 688 respondenten)**



* Telt door afronding niet op tot 100%

Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

Bijna de helft (49%) vond het juiste antwoord, namelijk *“In uitzonderlijke gevallen”*. Jongeren en hoger opgeleiden vonden vaker een juist antwoord. De overige respondenten vulden in dat fysiotherapie *“Nooit”* of *“Altijd”* vergoed wordt vanuit de basisverzekering (beide 18%).

Aan respondenten is gevraagd of zij het internetadres waar zij de informatie over de vergoeding voor fysiotherapie gevonden hadden, wilden kopiëren en plakken. Ruim vier op de tien (41%) heeft dit gedaan (N=688). Het grootste deel van de groep die dit deed, vulde het internetadres in waar inderdaad informatie over de vergoeding voor fysiotherapie staat (60%). Bijna een derde vulde een internetadres in waar die informatie niet staat (30%). De overige respondenten vulden andere tekst in (11%).

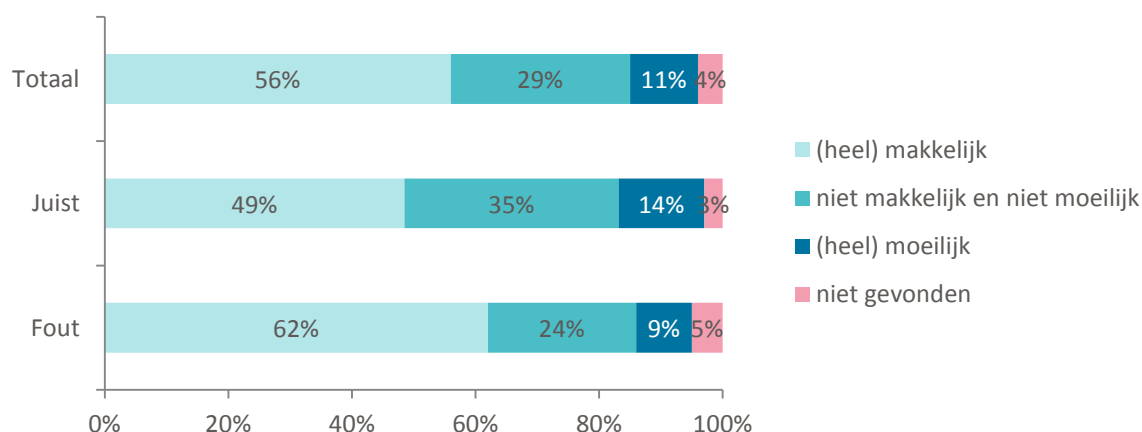
Respondenten die een juist internetadres invulden, gaven vaker aan dat fysiotherapie in uitzonderlijke gevallen vergoed wordt vanuit de basisverzekering dan respondenten die een fout internetadres invulden (75% versus 41%).

4.6.3 De respondenten vonden het meestal makkelijk te vinden

Ruim de helft (56%) van de respondenten die een antwoord vonden, vond het (heel) makkelijk om de informatie te vinden, zie figuur 4.13. Eén op de tien respondenten (11%) gaf aan dat zij het (heel)

moeilijk vonden. Respondenten met een fout antwoord gaven vaker aan dat de informatie makkelijk te vinden was dan respondenten die het goede antwoord gegeven hadden (62% versus 49%).

Figuur 4.13 Antwoorden op de vraag: ‘Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?’ voor de totale groep respondenten die “Altijd”, “In uitzonderlijke gevallen” of “Nooit” antwoordden op de vraag naar de vergoeding voor fysiotherapie (n=548), voor de respondenten die juist antwoordden (“In uitzonderlijke gevallen”, n=257) en voor respondenten die fout antwoordden (n=291)



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

Hoger opgeleide respondenten vonden het antwoord gemiddeld moeilijker te vinden dan lager opgeleide respondenten. Ook verschilden hoe makkelijk of moeilijk respondenten het vinden tussen websites.

4.6.4 Tot slot

Het grootste deel van de verzekerden vond een antwoord op de vraag naar de vergoeding voor fysiotherapie vanuit de basisverzekering. Bijna de helft vond dat fysiotherapie in uitzonderlijke gevallen vergoed wordt. Meer dan de helft van de respondenten vond het antwoord makkelijk te vinden. Opvallend is dat respondenten die een fout antwoord vonden, het antwoord vaker makkelijk konden vinden dan respondenten die vonden dat fysiotherapie in uitzonderlijke gevallen vergoed wordt. Hoger opgeleiden vonden vaker een juist antwoord. Ook vonden zij het antwoord moeilijker te vinden dan lager opgeleiden, terwijl dit bij andere onderwerpen meestal andersom is. We weten niet hoe dit komt; het zou kunnen dat de respondenten die het juiste antwoord vonden meer moeite hebben gedaan bij het zoeken dan respondenten die een fout antwoord invulden.

4.7 Lenzen

4.7.1 Inleiding

Aan de leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg is gevraagd het volgende op te zoeken op de websites van zorgverzekeraars:

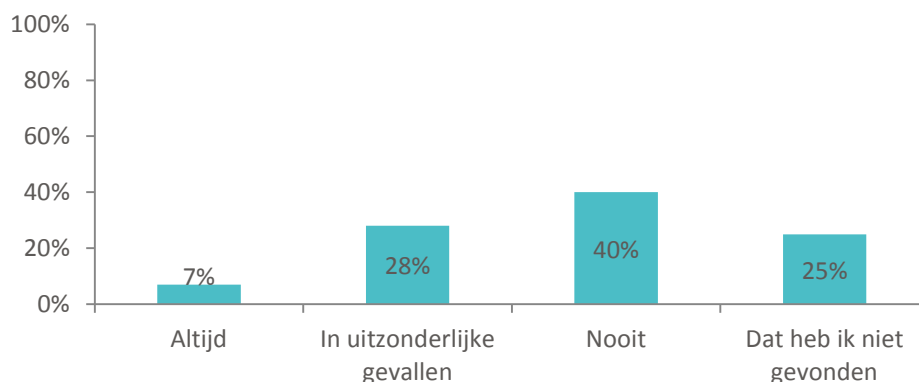
‘Worden contactlenzen in 2019 uit de basisverzekering vergoed?’

Zij konden daarbij kiezen uit de antwoordopties: “Altijd”, “In bijzondere gevallen”, “Nooit” en “Dat heb ik niet gevonden”. Deze vraag is opgenomen voor alle onderzochte websites, en gesteld aan de helft van het panel (zie tabel A.1 in bijlage A voor informatie over de verschillende versies van de vragenlijst). De vraag is door 672 respondenten beantwoord. Voor de respondenten die “Altijd”, “In uitzonderlijke gevallen” of “Nooit” antwoordden op deze vraag, bepalen we hoe makkelijk of moeilijk zij het vonden om de informatie te vinden. Om te controleren of de respondenten de informatie echt gevonden hebben, bepalen we bovendien het percentage dat het juiste antwoord (“In uitzonderlijke gevallen”) gevonden heeft en is de respondenten gevraagd het internetadres in te vullen waar zij het antwoord gevonden hebben.

4.7.2 Informatie over vergoeding voor lenzen werd meestal gevonden

Drie kwart van de verzekerden (75%) vonden een antwoord over de vergoeding van lenzen op de website van de verzekeraar. Dit is het percentage dat “Altijd”, “In uitzonderlijke gevallen” of “Nooit” antwoordde, gewogen naar leeftijd en geslacht (zie figuur 4.14). Hoger opgeleiden en jongeren vonden vaker een antwoord dan andere respondenten.

Figuur 4.14 Antwoorden op de vraag: ‘Worden contactlenzen in 2019 uit de basisverzekering vergoed?’ (gewogen naar leeftijd en geslacht, 672 respondenten)



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

Bijna één op de drie respondenten (28%) vond het juiste antwoord, namelijk “In uitzonderlijke gevallen”. Een groter deel (40%) vond dat lenzen nooit vergoed worden. Ook het juiste antwoord werd vaker gevonden door jongere en hoger opgeleiden respondenten. Het percentage respondenten dat “In uitzonderlijke gevallen” antwoordde, varieert tussen websites van 0 tot 50%.

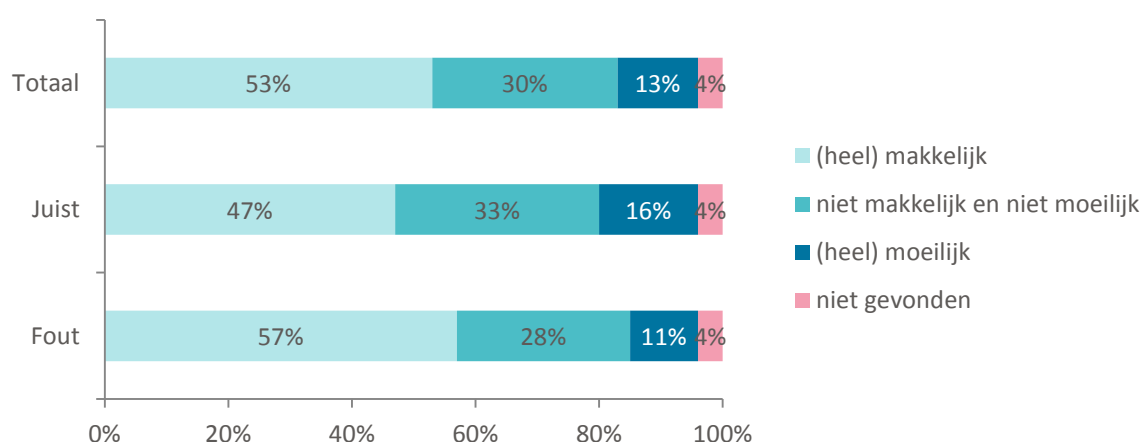
Aan respondenten is gevraagd of zij het internetadres waar zij de informatie over de vergoeding voor lenzen gevonden hadden, wilden kopiëren en plakken. Bijna vier op de tien (39%) heeft dit gedaan (N=672). De meeste van deze respondenten vulden het internetadres in waar inderdaad informatie over de vergoeding voor lenzen staat (53%). De meeste andere respondenten vulden een internetadres in waar die informatie niet staat (35%). De resterende 12% vulde andere tekst in.

Iets minder dan de helft van de respondenten die een juist internetadres invulden, gaf aan dat lenzen in uitzonderlijke gevallen vergoed worden vanuit de basisverzekering (het juiste antwoord, 49%). Onder respondenten met een fout internetadres was dat percentage 29%.

4.7.3 Ruim de helft vond de informatie over lenzen makkelijk te vinden

Ruim de helft van de respondenten (53%) die een antwoord gevonden hadden gaf aan dat zij het (heel) makkelijk vonden om de informatie te vinden (zie figuur 4.15). Eén op de acht (13%) vond het (heel) moeilijk. Ouderen gaven vaker aan dat zij de informatie (heel) moeilijk konden vinden dan jongeren. Er was geen significant verschil in hoe moeilijk of makkelijk men het antwoord kon vinden tussen respondenten die een juist antwoord gaven en respondenten die een fout antwoord gaven (zie figuur 4.15).

Figuur 4.15 Antwoorden op de vraag: 'Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?' voor de totale groep respondenten die "Altijd", "In uitzonderlijke gevallen" of "Nooit" antwoordden op de vraag naar de vergoeding voor lenzen (n=440), voor de respondenten die juist antwoordden ("In uitzonderlijke gevallen", n=160) en voor respondenten die fout antwoordden (n=280)



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

4.7.4 Tot slot

Drie kwart van de verzekerden vond het antwoord op de vraag of lenzen vergoed worden vanuit de basisverzekering. Lenzen worden in uitzonderlijke gevallen vergoed vanuit de basisverzekering. Meer respondenten antwoordden echter dat lenzen nooit vergoed worden, dan dat ze in uitzonderlijke gevallen vergoed worden. Bij sommige websites vond zelfs geen enkele respondent het juiste antwoord. Van de respondenten die een internetadres invulden waarop informatie over de vergoeding van lenzen staat, vond wel ongeveer de helft het juiste antwoord. Ruim de helft van de respondenten kon de informatie makkelijk vinden. Dit aandeel lijkt groter te zijn onder respondenten die een fout antwoord gaven, dan onder respondenten die het juiste antwoord gaven (net als bij fysiotherapie), maar dit verschil is niet significant.

4.8 Eigen risico

4.8.1 Inleiding

Aan de leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg is gevraagd het volgende op te zoeken op de websites van zorgverzekeraars:

*‘Hieronder staan verschillende vormen van zorg. Wilt u aangeven of het **verplicht eigen risico** hiervoor geldt?’*

De volgende zorgvormen werden hierbij voorgelegd:

- Bezoek aan de huisarts
- Geneesmiddelen op recept
- Laboratoriumonderzoeken
- Verloskundige zorg
- Kraamzorg
- Bezoek aan medisch specialist in het ziekenhuis
- Opname in het ziekenhuis
- Spoedeisende eerste hulp in het ziekenhuis
- Huisartsenpost
- Telefonisch consult huisarts
- Psychiatrische zorg

Respondenten konden kiezen uit de antwoordopties: “Ja”, “Nee”, “Weet ik niet” en “Niet gevonden”. Deze vraag is opgenomen voor alle onderzochte websites, en gesteld aan de helft van het panel (zie tabel A.1 in bijlage A voor informatie over de verschillende versies van de vragenlijst). De vraag is door 668 respondenten beantwoord. Voor de respondenten die “Ja” of “Nee” antwoordden op deze vraag (bij minimaal één van de zorgvormen), bepalen we hoe makkelijk of moeilijk zij het vonden om de informatie te vinden. Als extra controle op of respondenten echt het antwoord gevonden hadden, bepalen we bovendien welk deel een juist antwoord gevonden heeft.

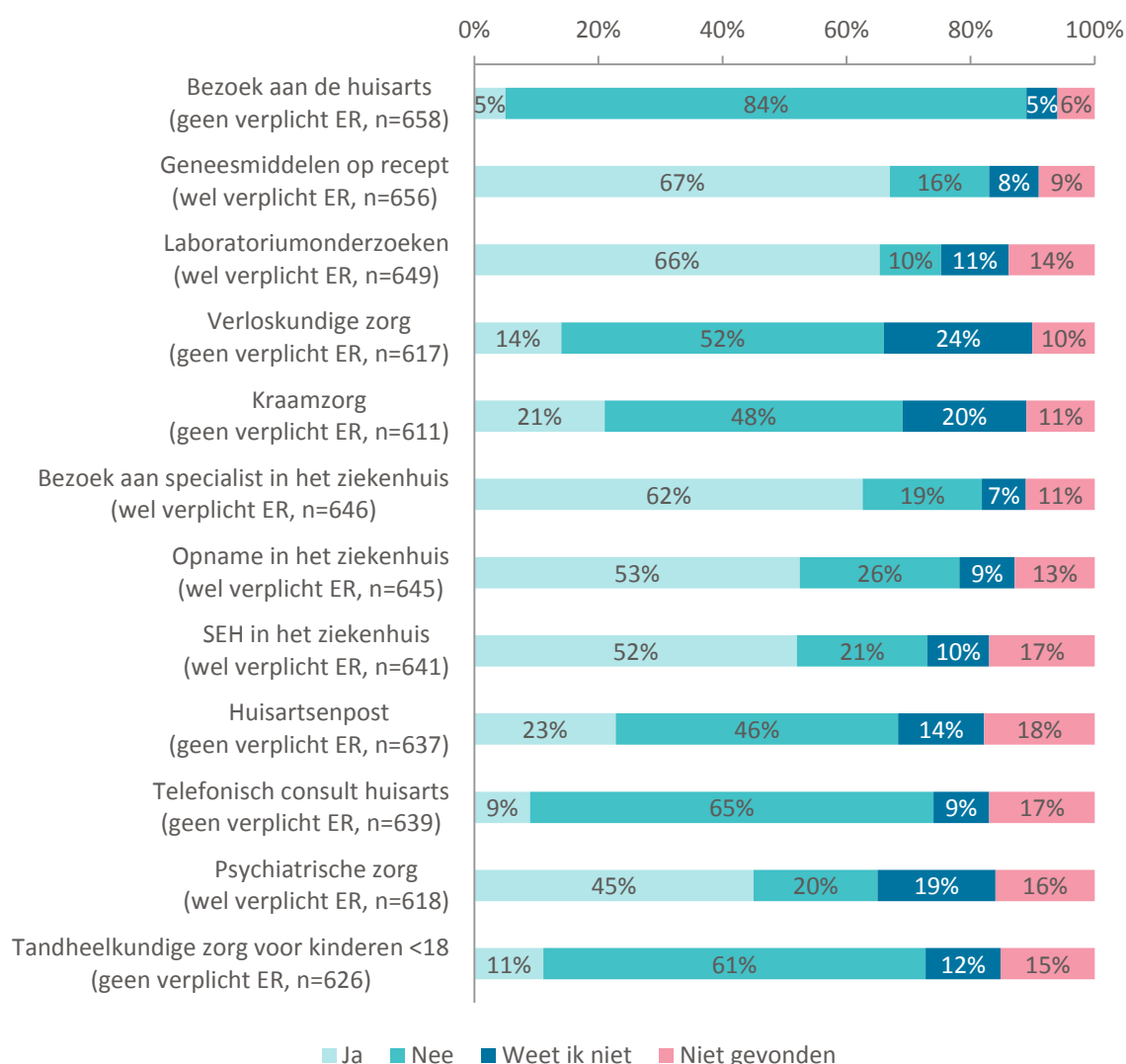
4.8.2 Informatie over het eigen risico bij huisartsenzorg het vaakst gevonden

Negen op de tien verzekerden (90%, gewogen naar leeftijd en geslacht) vond tenminste één antwoord en bijna vier op de tien vond alle antwoorden (37%). Dit is het deel van de respondenten dat “Ja” of “Nee” heeft geantwoord voor respectievelijk minimaal één zorgvorm of voor alle zorgvormen. Gemiddeld over alle zorgvormen werd in 75% van de gevallen een antwoord gevonden.

Figuur 4.16 laat de antwoordpercentages per zorgvorm zien. Voor huisartsenzorg werd het vaakst een antwoord gevonden (89%) en voor psychiatrische zorg het minst vaak (65%).

Ruim acht op de tien verzekerden (84%) hebben gevonden dat er voor het bezoek aan de huisarts geen eigen risico betaald hoeft te worden. Voor alle andere vormen van zorg was het percentage dat een juist antwoord vond lager. Voor psychiatrische zorg werd het minst vaak een juist antwoord gevonden, namelijk door bijna de helft van de respondenten (45%). Hoger opgeleide respondenten vonden vaker een juist antwoord. Ook vonden respondenten van 50 t/m 64 jaar vaker een juist antwoord dan jongeren en oudere respondenten.

Figuur 4.16 Antwoorden op de vraag: 'Hieronder staan verschillende vormen van zorg. Wilt u aangeven of het verplicht eigen risico hiervoor geldt?*' (gewogen naar leeftijd en geslacht, n=aantal respondenten)



* Voor geneesmiddelen op recept geldt in principe het eigen risico. Bij sommige zorgverzekeraars geldt het eigen risico niet voor voorkeursgeneesmiddelen.

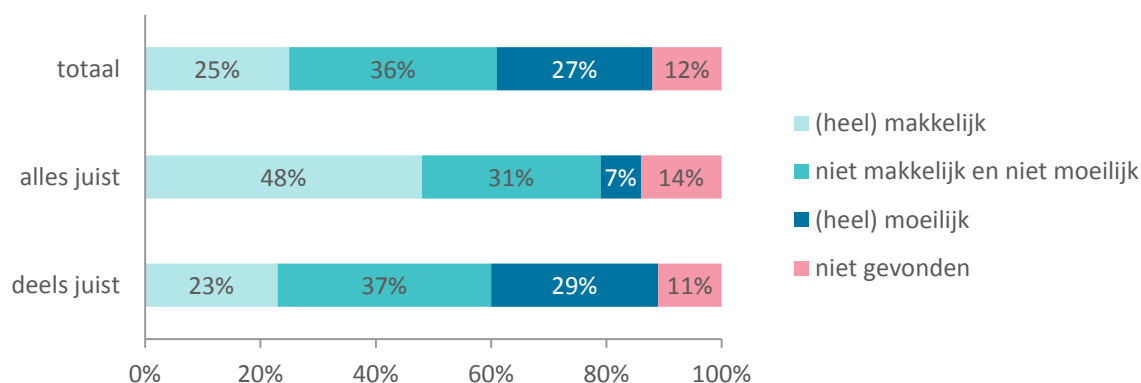
Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

4.8.3 Veel variatie in hoe moeilijk de respondenten informatie over het eigen risico konden vinden

Een kwart van de respondenten (25%) vond het antwoord (heel) makkelijk te vinden en ruim een kwart (27%) vond het juist (heel) moeilijk (N=594¹², zie figuur 4.17). 12% geeft aan geen antwoord gevonden te hebben, terwijl deze respondenten wel voor minimaal één antwoord hebben aangegeven of het eigen risico geldt. Respondenten die voor alle zorgvormen het juiste antwoord vonden, vonden het antwoord vaker (heel) makkelijk te vinden dan respondenten die voor een deel van de zorgvormen juist antwoordden (48% versus 23%). Hoog opgeleide respondenten vonden de antwoorden gemiddeld moeilijker te vinden dan middel opgeleide respondenten.

¹² Dit zijn alle respondenten die bij minimaal één zorgvorm een antwoord vonden en de vraag beantwoordden hoe makkelijk of moeilijk ze het vonden om de informatie te vinden.

Figuur 4.17 Antwoorden op de vraag: ‘Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?’ voor de totale groep respondenten die op de vraag of het verplicht eigen risico geldt voor minimaal één zorgvorm “Ja” of “Nee” antwoordden (n=594), voor de respondenten die voor een deel van de zorgvormen het juiste antwoord vonden (n=549) en voor respondenten die voor alle zorgvormen juist antwoordden (n=42)¹³



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

4.8.4 Tot slot

Het grootste deel van de verzekerden gaf aan antwoorden te hebben gevonden op de vraag of het eigen risico geldt voor verschillende zorgvormen. Het deel dat een antwoord vond, en het deel dat het juiste antwoord vond, verschilt sterk tussen zorgvormen. Grofweg zijn de percentages hoger voor zorgvormen waarmee meer verzekerden in aanraking komen, zoals huisartsenzorg en ziekenhuiszorg. De percentages verzekerden die een juist antwoord vonden, lijken sterk op resultaten uit eerder onderzoek naar kennis van respondenten over waar het eigen risico voor geldt [5]. Opvallend is verder dat een relatief groot deel van de verzekerden die aangaven of het eigen risico geldt, op de vraag naar hoe makkelijk of moeilijk zij dat konden vinden, aangaf het antwoord *niet* te hebben gevonden. Dit alles doet vermoeden dat een deel van de respondenten de vraag naar waar het eigen risico voor geldt heeft ingevuld op basis van kennis, in plaats van de informatie op te zoeken.

4.9 Premie goedkoopste basisverzekering

4.9.1 Inleiding

Aan de leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg is gevraagd het volgende op te zoeken op de websites van zorgverzekeraars:

“Wat is de premie per maand van de goedkoopste polis/basisverzekering van deze verzekeraar in 2019? Het gaat hierbij om de premie zonder eventuele korting”

Respondenten konden het gevonden bedrag invullen of de optie “Ik heb het antwoord niet gevonden” aanvinken. Deze vraag is opgenomen voor alle onderzochte websites, en gesteld aan de helft van het panel (zie tabel A.1 in bijlage A voor informatie over de verschillende versies van de vragenlijst). De vraag is door 653 respondenten beantwoord. Voor de respondenten die een bedrag invulden, bepalen

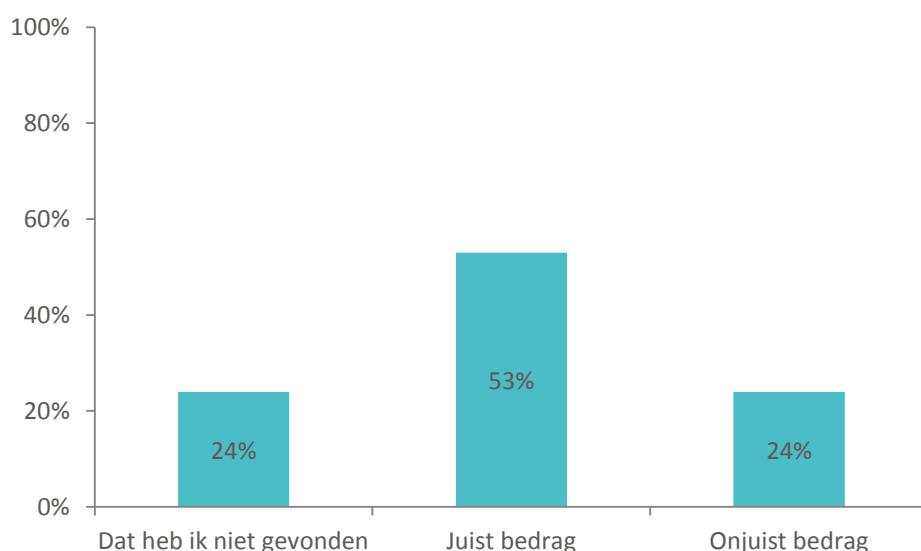
¹³ Drie respondenten vonden voor geen enkele zorgvorm een juist antwoord. Deze respondenten zijn wel meegenomen in het totaal, maar niet apart als groep weergegeven.

we hoe makkelijk of moeilijk zij het vonden om de informatie te vinden. Om te controleren of de respondenten de informatie echt gevonden hebben, bepalen we bovendien het percentage dat het juiste bedrag gevonden heeft. Ten slotte is de respondenten, ook ter controle van de vindbaarheid, gevraagd het internetadres in te vullen waar zij het antwoord gevonden hebben.

4.9.2 Bijna drie kwart van de verzekerden vond het bedrag per maand voor de goedkoopste basisverzekering

Ruim drie kwart (76%, gewogen naar leeftijd en geslacht) van de verzekerden heeft een bedrag ingevuld bij de vraag naar de premie (zie figuur 4.18). Jongeren en hoger opgeleiden konden vaker een antwoord vinden dan andere respondenten.

*Figuur 4.18 Antwoorden op de vraag: 'Wat is de premie per maand van de goedkoopste polis/basisverzekering van deze verzekeraar in 2019? Het gaat hierbij om de premie zonder eventuele korting' (gewogen naar leeftijd en geslacht, 653 respondenten)**



* Telt door afronding niet op tot 100%

Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

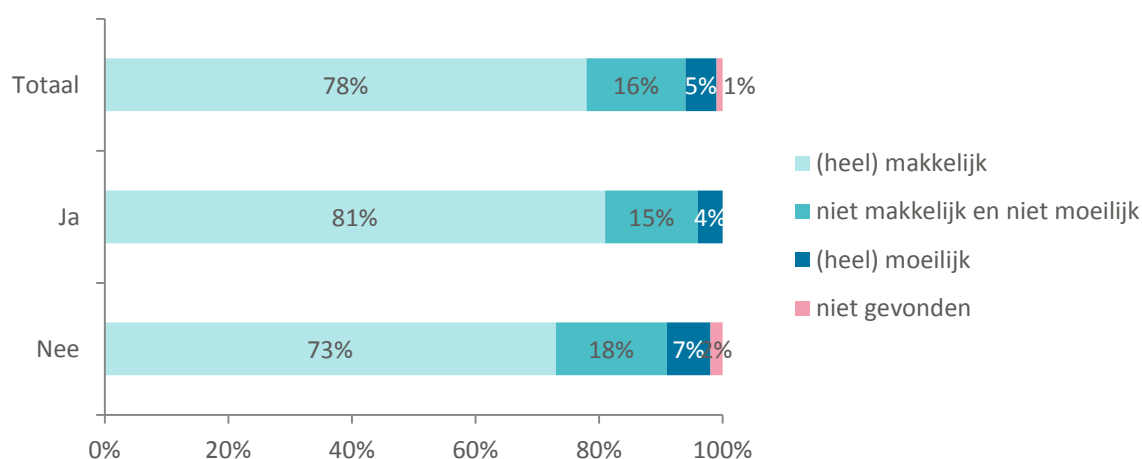
Iets meer dan de helft van de verzekerden (53%) vulde het juiste bedrag in binnen een marge van één euro. Jongere en hoger opgeleide respondenten vulden vaker het juiste bedrag in. Het percentage dat het juiste bedrag invulde varieerde tussen websites van 0% tot 74%. Onder de websites met de laagste percentages juiste antwoorden, waren enkele websites die prominent een premie met korting hebben staan, die in sommige gevallen voor alle verzekerden lijkt te gelden.

Aan respondenten is gevraagd of zij het internetadres waar zij de premie gevonden hadden, wilden kopiëren en plakken. Bijna de helft (45%) heeft dit gedaan. Van deze respondenten gaf het merendeel het adres waar inderdaad de premie staat (77%). De overige respondenten vulden een internetadres in waar die informatie niet staat (14%) of vulden andere tekst in (9%). Drie kwart van de respondenten die een juist internetadres invulden, vulde ook de juiste premie in (76%). Onder respondenten met een fout internetadres was dat percentage 60%. Als respondenten wel het juiste internetadres invulden, maar niet de juiste premie, ging het meestal om websites waarop prominent de premie met korting in beeld staat. Deze respondenten hebben meestal de premie met korting ingevuld.

4.9.3 De respondenten vonden het over het algemeen makkelijk de premie per maand te vinden

Van de respondenten die een premie vonden, kon ruim driekwart (78%) dat (heel) makkelijk vinden, 16% vond het niet makkelijk en niet moeilijk en 5% vond het (heel) moeilijk (zie figuur 4.19). Respondenten die een juist antwoord gevonden hadden vonden het vaker (heel) makkelijk (81%) dan respondenten die een verkeerd antwoord gegeven hadden (71%).

Figuur 4.19 Antwoorden op de vraag: ‘Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?’ voor de totale groep respondenten die een premie invulde (n=428), voor de respondenten die de juiste premie invulden (n=275) en voor respondenten die een foute premie invulden (n=153)



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

4.9.4 Tot slot

Het grootste deel van de verzekerden vindt een bedrag voor de premie van de goedkoopste zorgverzekering, zonder eventuele kortingen. Iets meer dan de helft vindt bovendien het juiste bedrag. Op sommige websites staat een premie mét korting (die soms voor alle verzekerden geldt) vermeld. Bij deze websites vonden minder (of geen) respondenten het juiste bedrag zonder korting. Respondenten vonden de premie meestal makkelijk te vinden, ongeacht of zij een juist of een onjuist bedrag invulden.

4.10 Spoedzorg in het buitenland

4.10.1 Inleiding

Aan de leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg is gevraagd het volgende op te zoeken op de websites van zorgverzekeraars:

“Als je in 2019 met spoed in het buitenland naar het ziekenhuis moet, wordt dat dan vergoed vanuit de basisverzekering?”

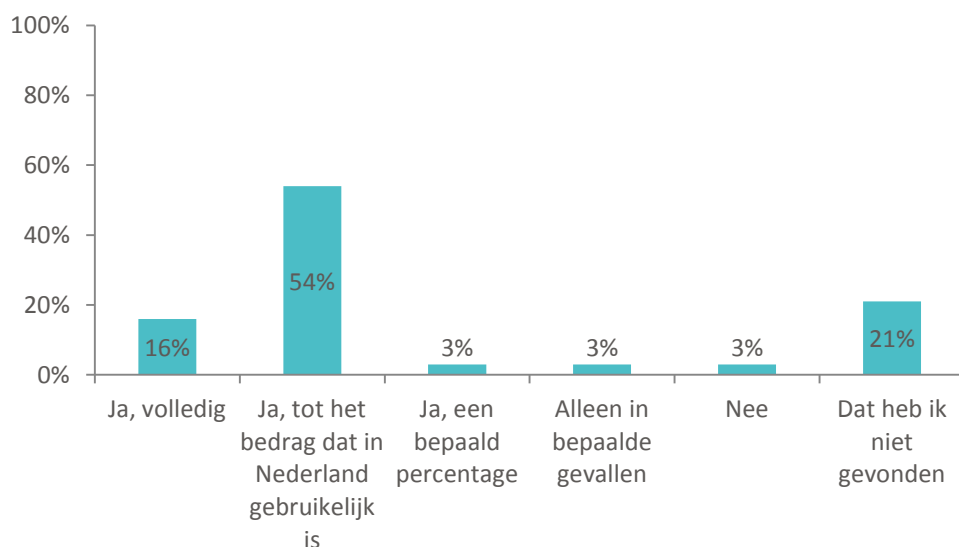
Respondenten konden kiezen uit de antwoordopties: “Ja, volledig”, “Ja, tot het bedrag dat in Nederland gebruikelijk is”, “Ja, een bepaald percentage”, “Alleen in bepaalde gevallen”, “Nee” en “Dat

heb ik niet gevonden". Deze vraag is opgenomen voor alle onderzochte websites, en gesteld aan de helft van het panel (zie bijlage A voor informatie over de verschillende versies van de vragenlijst). De vraag is door 666 respondenten beantwoord. Voor de respondenten die "Ja,...", "Alleen in bepaalde gevallen" of "Nee" antwoordden op deze vraag, bepalen we hoe makkelijk of moeilijk zij het vonden om het antwoord te vinden. Om te controleren of de respondenten de informatie echt gevonden hebben, bepalen we bovendien het percentage dat het juiste antwoord ("Ja, tot het bedrag dat in Nederland gebruikelijk is") gevonden heeft. Ook is ter controle van de vindbaarheid aan de respondenten gevraagd het internetadres in te vullen waar zij het antwoord gevonden hebben.

4.10.2 De meesten vonden informatie over de vergoeding van spoedzorg in het buitenland

Acht op de tien verzekerden (79%) heeft een antwoord gevonden. Dit is het percentage dat "Ja, ...", "Alleen in bepaalde gevallen" of "Nee" antwoordde, gewogen naar leeftijd en geslacht (zie figuur 4.20). Hoger opgeleiden vonden vaker een antwoord.

Figuur 4.20 Antwoorden op de vraag: "Als je in 2019 met spoed in het buitenland naar het ziekenhuis moet, wordt dat dan vergoed vanuit de basisverzekering?" (gewogen naar leeftijd en geslacht, 666 respondenten)



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

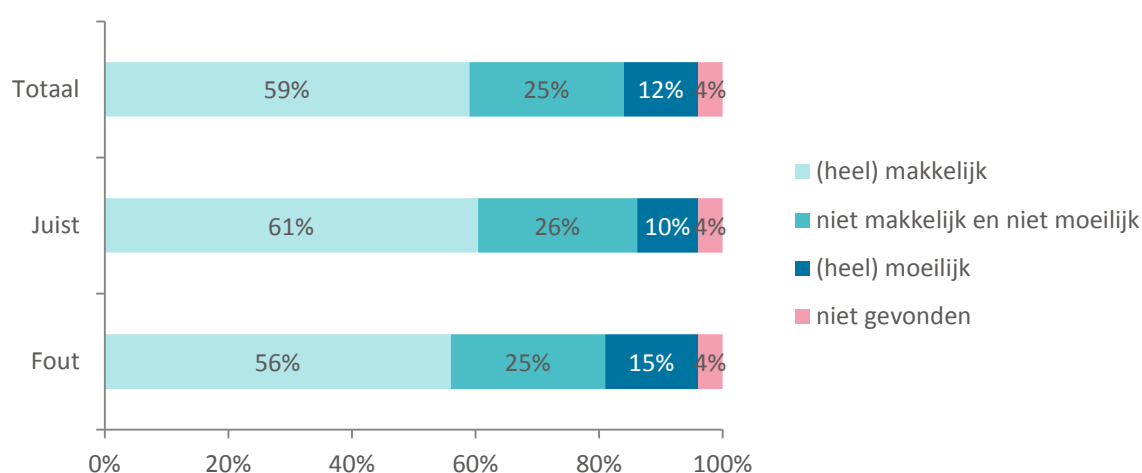
Iets meer dan de helft (54%) vond het juiste antwoord: "Ja, tot het bedrag dat in Nederland gebruikelijk is". Jongeren en hoger opgeleiden vonden vaker het juiste antwoord. Een op de zes (16%) gaf aan dat spoedzorg in het buitenland volledig vergoed is.

Aan respondenten is gevraagd of zij het internetadres waar zij informatie over de vergoeding voor spoedzorg in het buitenland gevonden hadden, wilden kopiëren en plakken. Vier op de tien (40%) heeft dit gedaan (N=666). Meestal gaven deze respondenten het internetadres waar inderdaad informatie over de vergoeding voor spoedzorg in het buitenland staat (70%). De overige respondenten vulden een internetadres in waar die informatie niet staat (19%) of vulden andere tekst in (11%). Ruim driekwart van de respondenten die een juist internetadres invulden, gaf aan dat spoedzorg in het buitenland vanuit de basisverzekering vergoed wordt tot het bedrag dat in Nederland gebruikelijk is (het juiste antwoord, 77%). Onder respondenten met een fout internetadres was dat percentage 58%.

4.10.3 Zes op de tien vonden het makkelijk om een antwoord over spoedzorg in het buitenland te vinden.

Van de respondenten die een antwoord vonden, vond bijna zes op de tien (59%) het (heel) makkelijk om een antwoord te vinden (zie figuur 4.21). Eén op de twintig (4%) gaf aan geen antwoord te hebben gevonden, terwijl deze respondenten op de vorige vraag wel een antwoord invulden. Respondenten met een hogere opleiding, vonden het antwoord moeilijker te vinden. Hoe makkelijk of moeilijk respondenten het vonden om een antwoord te vinden, hing niet samen met of zij een juist of een fout antwoord vonden.

Figuur 4.21 Antwoorden op de vraag: ‘Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?’ voor de totale groep respondenten die een antwoord over spoedzorg in het buitenland vonden (n=494), voor de respondenten die een juiste antwoord invulden (n=282) en voor respondenten die een foute premie invulden (n=212)



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

4.10.4 Tot slot

Het grootste deel van de verzekerden kan vinden in hoeverre spoedzorg in het buitenland vergoed wordt vanuit de basisverzekering. Meer dan de helft vindt bovendien dat spoedzorg vergoed wordt tot het bedrag dat in Nederland gebruikelijk is. Van degenen die een antwoord vonden, gaf meer dan de helft aan dat zij het makkelijk konden vinden. Dit hing niet samen met of zij een juist of een onjuist antwoord gevonden hadden. Opvallend is dat meer dan de helft van de respondenten die een onjuist internetadres invullen (waar geen informatie over de vergoeding van spoedzorg in het buitenland staat) toch het juiste antwoord geeft. Andersom vond bijna een kwart van de respondenten die wel een juist internetadres invulden, niet de juiste vergoeding voor spoedzorg.

4.11 Overzicht van vindbaarheid van alle onderwerpen

Onderstaande tabel toont de vindbaarheid voor ieder van de tien onderwerpen, gemiddeld over alle 36 websites.

Tabel 4.1 Overzicht van de vindbaarheid voor de tien onderwerpen, gemiddeld over alle 36 websites. Zie de tekst uit de voorgaande paragrafen voor details

	Gevonden? % ja, gewogen naar leeftijd en geslacht	Hoe makkelijk of moeilijk te vinden*? gemiddelde score (1=heel makkelijk, 5=heel moeilijk)	Juist antwoord gevonden? % ja, gewogen naar leeftijd en geslacht
<i>Biedt de zorgverzekeraar in 2019 volgens u een collectieve verzekering/collectieve verzekeringen aan? (n=952)</i>	76%	2,1	65%
<i>In hoeverre wordt niet-gecontracteerde zorg in 2019 vergoed bij polis ... (n=1286)</i>	58%	2,6	50%
<i>Kunt u een overzicht vinden van welke polissen in 2019 ongeveer hetzelfde zijn als polis ... (n=630)</i>	36%	2,5	32%
<i>Wordt orthodontie in 2019 vanuit de basisverzekering vergoed? (n=654)</i>	74%	2,5	41%
<i>Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis in 2019 als je alleen een basisverzekering hebt? (n=601)</i>	54%	2,3	50%
<i>Hieronder staan verschillende vormen van zorg. Wilt u aangeven of het verplicht eigen risico hiervoor geldt?** (n=668)</i>	75%	3,0	58%
<i>Wordt fysiotherapie voor volwassenen in 2019 vergoed vanuit de basisverzekering? (n=688)</i>	84%	2,4	49%
<i>Worden contactlenzen in 2019 uit de basisverzekering vergoed? (n=672)</i>	75%	2,5	28%
<i>Wat is de premie per maand van de goedkoopste polis/basisverzekering van deze verzekeraar in 2019? Het gaat hierbij om de premie zonder eventuele korting. (n=653)</i>	76%	1,9	53%
<i>Als je in 2019 met spoed in het buitenland naar het ziekenhuis moet, wordt dat dan vergoed vanuit de basisverzekering? (n=666)</i>	79%	2,3	54%

* Respondenten die de informatie niet konden vinden, zijn hier niet meegeteld.

** Antwoorden gemiddeld over de zorgvormen: Bezoek aan de huisarts; Geneesmiddelen op recept; Laboratoriumonderzoeken; Verloskundige zorg; Kraamzorg; Bezoek aan medisch specialist in het ziekenhuis; Opname in het ziekenhuis; Spoedeisende eerste hulp in het ziekenhuis; Huisartsenpost; Telefonisch consult huisarts; Psychiatrische zorg; Tandheelkundige zorg voor kinderen jonger dan 18 jaar.

Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

5 Vindbaarheid per zorgverzekeraar

Belangrijkste resultaten

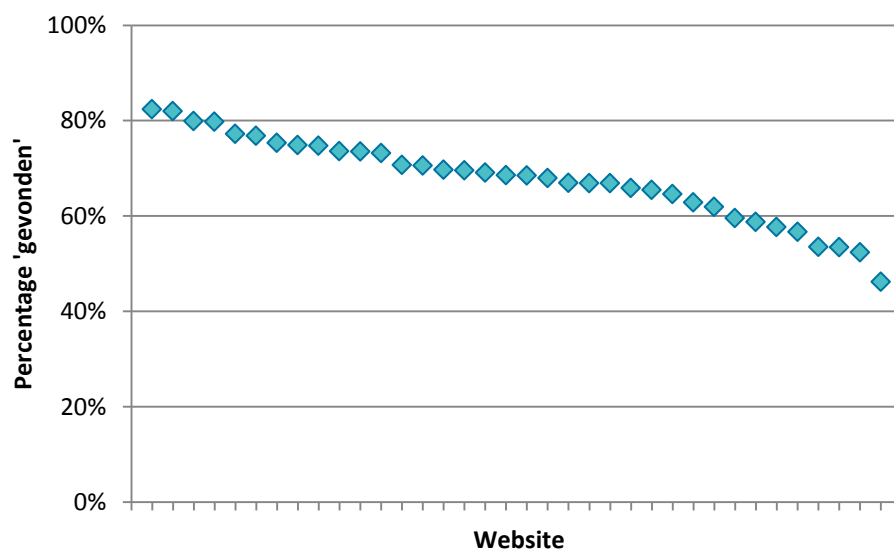
- Gemiddeld over de tien onderwerpen varieert het percentage 'gevonden' tussen websites van 46% tot 82%. Gemiddeld over alle websites was dit 69% (gewogen naar leeftijd en geslacht).
- Er zijn geen websites waarvoor de percentages 'gevonden' structureel, bij meerdere onderwerpen, hoger of lager zijn dan gemiddeld over alle websites.

5.1 Gemiddelde vindbaarheid per website

Per website bepaalden we het gemiddeld percentage 'gevonden' over alle respondenten en alle tien de onderwerpen, zie figuur 5.1. Dit percentage varieert tussen websites van 46% tot 82%; gemiddeld over alle websites was het 69% (gewogen naar leeftijd en geslacht).

Een aantal websites van zorgverzekeraars valt onder hetzelfde concern. Er zou daarom een verband kunnen zijn tussen de websites van een concern wat betreft de vindbaarheid van informatie en hoe makkelijk de informatie te vinden was. Analyse van de percentages 'gevonden', gegroepeerd naar concern, liet echter zien dat de verschillen tussen websites binnen een concern van dezelfde orde van grootte zijn als de verschillen tussen concerns.

Figuur 5.1 Vindbaarheid per website (100% = alles gevonden, 0% = niets gevonden), gemiddeld over de tien onderwerpen, gewogen naar leeftijd en geslacht (38 tot 63 respondenten per website).



Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

5.2 Gemiddelde vindbaarheid per onderwerp en per website

In de tabellen 5.1, 5.2 en 5.3 is het aantal respondenten en percentage respondenten dat een antwoord vond, weergegeven voor alle websites en alle onderwerpen. Op de eerste regel van iedere tabel staat het aantal respondenten en het percentage dat een antwoord vond, gemiddeld over alle websites, gewogen naar leeftijd en geslacht.

Significante verschillen tussen de uitkomst van een specifieke website, en het gemiddelde over alle websites, zijn gemarkeerd met sterretjes (*). Voor de meeste websites (22 van de 36) is bij geen van de tien onderwerpen een significante afwijking van de gemiddelde vindbaarheid gevonden. Deze websites scoren dus niet beter of slechter dan gemiddeld wat betreft de vindbaarheid van informatie op de website. Voor de overige websites vonden we meestal bij één of twee onderwerpen een afwijking van het gemiddelde, in positieve of negatieve zin. We noemen een paar voorbeelden, alle gevonden afwijkingen staan in de tabellen. Op website nummer 33 vonden minder respondenten dan gemiddeld de informatie over de vergoeding van lenzen en van orthodontie (zie tabel 5.2). Op website nummer 23 vonden minder respondenten dan gemiddeld de vergoeding van fysiotherapie en de premie van de goedkoopste basisverzekering (zie tabel 5.2 en 5.3). Slechts bij één website (nummer 21) was het percentage 'gevonden' significant afwijkend voor drie onderwerpen. Op deze website konden meer respondenten de eigen bijdrage voor kraamzorg vinden (tabel 5.3), terwijl minder respondenten dan gemiddeld de premie van de goedkoopste basisverzekering (tabel 5.3) en informatie over de vergoeding van spoedzorg konden vinden (tabel 5.2). Samenvattend: er zijn geen websites waarvoor de percentages 'gevonden' structureel, bij meerdere onderwerpen, hoger of lager zijn dan gemiddeld.

Tabel 5.1 Het aantal respondenten en het percentage dat een antwoord vond op de vragen over collectieve verzekeringen, niet-gecontracteerde zorg en nagenoeg gelijke polissen, per website (ongewogen) en gemiddeld over alle websites (gewogen naar leeftijd en geslacht). De websites zijn gesorteerd op hun gemiddelde percentage 'gevonden' over alle onderwerpen (zie figuur 5.1, website 1: hoogste gemiddeld percentage 'gevonden')

Website	Collectieve verzekeringen		Niet-gecontracteerde zorg		Nagenoeg gelijke polissen	
	n	Gevonden? %ja	n	Gevonden? %ja	n	Gevonden? %ja
Alle	952	76%	1286	58%	630	36%
1	N.v.t.	N.v.t.	36	50%	N.v.t.	N.v.t.
2	47	81%	46	57%	N.v.t.	N.v.t.
3	N.v.t.	N.v.t.	35	49%	N.v.t.	N.v.t.
4	53	70%	55	51%	N.v.t.	N.v.t.
5	41	76%	39	49%	38	32%
6	39	72%	37	49%	40	32%
7	38	68%	40	50%	N.v.t.	N.v.t.
8	45	78%	46	57%	41	41%
9	38	87%	40	55%	N.v.t.	N.v.t.
10	40	65%	33	55%	N.v.t.	N.v.t.
11	36	67%	35	34%	N.v.t.	N.v.t.
12	33	76%	37	68%*	36	42%
13	N.v.t.	N.v.t.	46	61%	40	38%
14	30	63%	27	48%	N.v.t.	N.v.t.
15	52	77%	51	53%	N.v.t.	N.v.t.
16	N.v.t.	N.v.t.	27	56%	29	41%
17	34	85%	32	59%	31	26%
18	33	76%	32	56%	40	22%
19	41	71%	31	52%	34	32%
20	35	71%	27	41%	29	24%
21	38	76%	31	55%	36	31%
22	N.v.t.	N.v.t.	36	44%	N.v.t.	N.v.t.
23	N.v.t.	N.v.t.	30	53%	N.v.t.	N.v.t.
24	N.v.t.	N.v.t.	38	37%	40	25%
25	36	92%*	32	44%	N.v.t.	N.v.t.
26	N.v.t.	N.v.t.	33	42%	N.v.t.	N.v.t.
27	N.v.t.	N.v.t.	39	51%	40	30%
28	42	71%	30	27%*	N.v.t.	N.v.t.
29	26	77%	30	30%*	N.v.t.	N.v.t.
30	36	75%	38	39%	35	20%
31	29	62%	35	43%	29	24%
32	N.v.t.	N.v.t.	35	37%	N.v.t.	N.v.t.
33	35	69%	35	49%	N.v.t.	N.v.t.
34	35	69%	32	28%*	30	30%
35	40	70%	36	39%	31	23%
36	N.v.t.	N.v.t.	24	33%	31	29%

Een sterretje (*) betekent dat het verschil tussen de uitkomst van die website en de gemiddelde uitkomst over alle websites, significant is (gecorrigeerd voor leeftijd, geslacht en opleidingsniveau).

Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

Tabel 5.2 *Het aantal respondenten en het percentage dat een antwoord vond op de vragen over vergoeding uit de basisverzekering voor orthodontie, fysiotherapie, lenzen en spoedeisende zorg in het buitenland, per website (ongewogen) en gemiddeld over alle websites (gewogen naar leeftijd en geslacht). De websites zijn gesorteerd op hun gemiddelde percentage 'gevonden' over alle onderwerpen (zie figuur 5.1, website 1: hoogste gemiddeld percentage 'gevonden')*

Website	Orthodontie		Fysiotherapie		Lenzen		Spoedzorg buitenland	
	n	Gevonden? %ja	n	Gevonden? %ja	n	Gevonden? %ja	n	Gevonden? %ja
Alle	654	74%	688	84%	672	75%	666	79%
1	17	82%	20	90%	22	77%	17	82%
2	24	83%	23	74%	21	67%	22	82%
3	18	67%	19	79%	18	78%	21	76%
4	27	70%	29	93%	23	74%	22	91%
5	16	44%*	21	86%	21	71%	24	75%
6	21	71%	18	83%	17	76%	18	83%
7	27	52%	18	83%	17	65%	17	88%
8	24	83%	20	75%	20	70%	16	81%
9	18	67%	19	79%	18	56%	22	77%
10	17	71%	21	86%	19	68%	18	94%
11	14	86%	20	70%	18	50%	17	65%
12	21	67%	15	93%	13	92%	15	80%
13	22	59%	21	86%	25	68%	22	82%
14	15	47%	13	77%	14	57%	14	64%
15	22	77%	28	89%	29	76%	28	89%
16	16	75%	13	77%	11	64%	13	69%
17	17	88%	14	71%	17	59%	19	42%*
18	13	62%	25	88%	28	71%	21	90%
19	14	57%	24	79%	20	60%	24	83%
20	15	47%	17	76%	15	60%	15	67%
21	18	72%	18	78%	15	60%	15	53%*
22	18	61%	22	91%	21	71%	25	84%
23	16	75%	16	63%*	14	64%	14	57%
24	17	71%	23	74%	21	71%	22	68%
25	14	71%	18	100%	18	72%	17	88%
26	20	80%	16	88%	17	88%	17	71%
27	16	63%	24	96%	28	79%	26	88%
28	14	57%	20	75%	19	47%	16	75%
29	16	69%	13	85%	14	64%	15	73%
30	19	58%	19	79%	18	56%	17	65%
31	16	81%	18	67%	18	72%	17	71%
32	22	68%	17	76%	16	69%	16	63%
33	19	32%*	15	80%	20	45%*	18	83%
34	15	73%	18	67%	20	55%	17	59%
35	21	67%	17	82%	15	67%	14	79%
36	15	47%	16	75%	12	42%	15	53%

Een sterretje (*) betekent dat het verschil tussen de uitkomst van die website en de gemiddelde uitkomst over alle websites, significant is (gecorrigeerd voor leeftijd, geslacht en opleidingsniveau).

Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

Tabel 5.3 *Het aantal respondenten en het percentage dat een antwoord vond op de vragen over de eigen bijdrage voor kraamzorg, het verplicht eigen risico en de premie voor de basisverzekering, per website (ongewogen) en gemiddeld over alle websites (gewogen naar leeftijd en geslacht). De websites zijn gesorteerd op hun gemiddelde percentage 'gevonden' over alle onderwerpen (zie figuur 5.1, website 1: hoogste gemiddeld percentage 'gevonden')*

Website	Kraamzorg		Eigen risico		Premie basisverzekering	
	n	Gevonden? %ja	n	Gevonden? %ja	n	Gevonden? %ja
<i>Alle</i>	<i>601</i>	<i>54%</i>	<i>668</i>	<i>75%</i>	<i>653</i>	<i>76%</i>
1	13	46%	16	80%	18	83%
2	26	54%	25	73%	18	83%
3	16	38%	16	91%*	21	86%
4	24	46%	25	80%	22	68%
5	18	44%	17	73%	23	52%
6	19	42%	20	74%	18	50%
7	22	50%	25	83%	20	90%
8	23	70%*	26	77%	17	88%
9	19	42%	20	81%	17	71%
10	16	31%	18	62%*	20	65%
11	10	50%	14	85%	19	63%
12	21	38%	22	80%	19	74%
13	21	29%	23	72%	25	72%
14	14	29%	16	66%	14	79%
15	25	48%	22	87%	27	78%
16	15	33%	17	86%	12	92%
17	16	50%	19	75%	19	68%
18	9	22%	10	71%	22	73%
19	13	54%	17	81%	17	53%
20	15	33%	16	87%	14	79%
21	14	71%*	14	72%	17	41%*
22	18	33%	22	72%	20	65%
23	14	29%	15	66%	11	36%*
24	8	50%	15	78%	23	48%
25	13	38%	15	82%	17	59%
26	20	20%	26	82%	17	71%
27	13	62%	16	68%	26	62%
28	14	36%	16	72%	17	59%
29	15	20%	15	75%	13	62%
30	16	31%	21	64%*	16	63%
31	14	36%	19	76%	15	60%
32	20	25%	25	86%	17	59%
33	17	35%	19	67%	17	47%
34	16	25%	14	68%	16	63%
35	19	32%	19	72%	13	69%
36	15	27%	13	63%	16	69%

Een sterretje (*) betekent dat het verschil tussen de uitkomst van die website en de gemiddelde uitkomst over alle websites, significant is (gecorrigeerd voor leeftijd, geslacht en opleidingsniveau).

Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg

6 Beschouwing en conclusie

In dit onderzoek hebben we gekeken naar de vindbaarheid van informatie op websites van zorgverzekeraars. We hebben de vindbaarheid van 10 onderwerpen in kaart gebracht:

- Collectieve verzekeringen
- Vergoeding voor niet-gecontracteerde zorg
- Nagenoeg gelijke polissen
- Vergoeding voor orthodontie
- Eigen bijdrage voor kraamzorg
- Vergoeding voor fysiotherapie
- Vergoeding voor lenzen
- Verplicht eigen risico
- Premie van de basisverzekering
- Vergoeding voor spoedzorg in het buitenland

Het percentage verzekerden dat informatie over de verschillende onderwerpen vond lag tussen de 36% (overzicht van nagenoeg gelijke polissen) en 84% (vergoeding voor fysiotherapie). Respondenten vonden niet altijd de juiste informatie. Dat percentage lag tussen de 28% (vergoeding voor lenzen) tot 65% (collectieve verzekeringen) van de respondenten die informatie hadden gevonden. Ongeveer een kwart tot drie kwart (25% tot 78%) van de respondenten die informatie vonden, gaf aan dat zij het makkelijk vonden om de informatie te vinden.

Voor de onderwerpen collectieve verzekeringen, vergoeding voor orthodontie, premie van de basisverzekering en de vergoeding voor niet-gecontracteerde zorg zijn grote verschillen tussen websites gevonden. Bij collectieve verzekeringen verschilde het percentage respondenten dat een juist antwoord gaf tussen websites van 35% tot 100%. Bij vergoeding voor orthodontie verschilde het percentage verzekerden dat informatie kon vinden tussen websites van 27% tot 89%. En bij de premie van de basisverzekering (zonder eventuele kortingen) verschilde het percentage respondenten dat een juist bedrag invulde van 9% tot 100% tussen websites. Bij orthodontie en de premie voor de basisverzekering hingen deze verschillen samen met wat 'vooraan' op de websites staat. Zo staat op sommige websites in eerste instantie dat orthodontie niet wordt vergoed vanuit de basisverzekering en is pas na een aantal keer doorklikken zichtbaar dat er in uitzonderlijke gevallen wel vergoeding is. Op sommige andere websites is eerst de premie met korting zichtbaar, terwijl gevraagd werd naar de premie zonder eventuele kortingen. Bij de vergoeding voor niet-gecontracteerde zorg konden respondenten op websites van restitutiepólissen vaker dan bij naturapolissen geen antwoord vinden, doordat zij de informatie op de website niet begrepen.

Het onderzoek is uitgevoerd onder een steekproef uit de algemene bevolking, benaderd via het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel. Relatief veel respondenten hebben maar een klein aantal vragen ingevuld. Een aanzienlijk deel van de respondenten gaf aan dat ze het (te) moeilijk vonden, ouderen vaker dan jongeren. Het is aannemelijk een deel van de respondenten gestopt is met invullen omdat ze het te moeilijk vonden. Deze mensen zullen "in het echt" of niet zoeken, of moeite hebben om het te kunnen vinden. Ook onder de respondenten die de vragenlijst invulden zien we dat het percentage respondenten dat invult dat het vinden van de informatie moeilijk was aanzienlijk. We hebben ons in dit onderzoek niet gericht op een digitaal vaardige groep, omdat uitkomsten onder die groep niets zeggen over de vindbaarheid van informatie in de algemene bevolking. Het betrof wel een groep die online vragenlijsten invult, het was daarom ook niet de minst digitaal vaardige groep in de algemene bevolking.

Het was een vragenlijstonderzoek waarbij mensen voor het invullen van de vragenlijst informatie op moesten zoeken op de websites van zorgverzekeraars. Binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg zijn respondenten niet gewend om informatie op websites te moeten opzoeken voor het invullen van een vragenlijst. Een klein deel van de respondenten gaf aan dat ze het onderzoek niet passend vonden voor het Consumentenpanel Gezondheidszorg. Het leek voor een deel van de respondenten niet duidelijk te zijn voor wie dit onderzoek werd uitgevoerd. Zo gaf een enkeling aan het verkapte reclame te vinden. In de uitnodiging voor het onderzoek en in de reminders is extra aandacht besteed aan het doel van dit onderzoek. Ook is benadrukt dat het onderzoek voor de overheid wordt gedaan en niet voor een zorgverzekeraar. Om zoveel mogelijk mensen de vragenlijst te laten invullen is een extra reminder verstuurd.

Mannen vulden de vragenlijst iets vaker in dan vrouwen. Dit zou met interesse in het onderwerp te maken kunnen hebben. Ouderen vulden de vragenlijst vaker in dan jongeren. Het is ook in andere vragenlijstonderzoeken gebruikelijk dat de respons onder ouderen hoger is dan onder jongeren. Ouderen vonden het ook vaker moeilijk om informatie te vinden dan jongeren. De resultaten met betrekking tot de vindbaarheid van informatie zijn wat betreft leeftijd en geslacht gewogen naar de samenstelling in de algemene bevolking. Daarmee hebben we gecorrigeerd voor de hogere respons onder ouderen, en zijn de resultaten representatief voor de Nederlandse bevolking.

In de vragenlijst is aan de respondenten gevraagd om het internetadres waar ze de informatie hadden gevonden in te vullen. Dit is gevraagd om zo een objectieve controle op de vindbaarheid van de informatie te kunnen doen. De antwoorden bleken hiervoor echter niet goed bruikbaar, doordat maar een klein deel van de respondenten die informatie gevonden hadden, een internetadres invulden (ongeveer een derde). Het kopiëren en plakken van internetadressen bleek lastig voor een deel van de respondenten. Een deel van de respondenten vulde andere tekst in. Ook kwam het voor dat respondenten het internetadres van de vragenlijst, of hun eigen e-mailadres invulden.

Hoewel de internetadressen niet als controle op de vindbaarheid kon worden gebruikt, gaven ze wel relevante informatie. Het kwam voor dat een fout internetadres was ingevuld, maar wel een goed antwoord was gegeven. Ook kwam het voor dat een juist internetadres was ingevuld, maar dat er een fout antwoord was gegeven. Dit zou een aanwijzing kunnen zijn dat de informatie op de websites niet gemakkelijk te begrijpen was. De respondenten die wel een internetadres invulden, vulden meestal een internetadres in waarop het antwoord op de vraag inderdaad stond. Voor dit deel kunnen we concluderen dat zij inderdaad de informatie gevonden hebben. Een uitzondering hierop was het overzicht van nagenoeg gelijke polissen. De respondenten die aangaven dat zij dat overzicht hadden gevonden en een internetadres invulden, vulden meestal het internetadres van een vergelijking van verschillende polissen van één zorgverzekeraar in, dus niet van nagenoeg gelijke polissen.

Opvallend is dat respondenten soms bij de eerste vraag aangaven dat ze de informatie gevonden hadden, maar op de vraag naar hoe moeilijk het was om de informatie te vinden antwoorden dat ze de informatie niet gevonden hadden. Hiervoor zijn verschillende redenen denkbaar. Mogelijk hebben zij per ongeluk één van beide vragen fout ingevuld, hebben zij niet gezocht maar gegokt, of wisten zij het antwoord op de vraag of de zorgverzekeraar collectieve verzekeringen aanbiedt al en hebben ze het daarom niet op de website gezocht. In dit kader is het interessant dat een deel van die respondenten een fout antwoord invulden. Dit zou kunnen betekenen dat er een groep mensen is die handelt op basis van verkeerde informatie, omdat zij denken te weten hoe het zit en het daarom niet meer opzoeken.

In het onderzoek is de respondenten gevraagd informatie over een aantal onderwerpen op te zoeken, zoals bijvoorbeeld over de vergoeding van niet-gecontracteerde zorg. Volgens de Regeling

informatieverstrekking ziektekostenverzekeraars aan consumenten [1] moeten zorgverzekeraars hier informatie over op hun website zetten. Eén van de ideeën hierachter is dat gegevens voor consumenten gemakkelijk vergelijkbaar moeten zijn. Zo kunnen verzekerden informatie gebruiken voor het kiezen van een passende zorgverzekering. Voor het gebruiken van de informatie door verzekerden bij het kiezen van een passende zorgverzekering is de aanwezigheid van informatie alleen niet voldoende. In dit onderzoek is een eerste voorwaarde in kaart gebracht: kunnen verzekerden informatie vinden als ze daar naar gevraagd wordt? In de praktijk van het zoeken naar een passende zorgverzekering zullen verzekerden spontaan naar informatie moeten zoeken, zoals bijvoorbeeld de vergoeding van niet-gecontracteerde zorg, en de informatie moeten kunnen begrijpen. De vraag of verzekerden dat doen, maakte echter geen onderdeel uit van het huidige onderzoek. Dit onderzoek geeft alleen antwoord op de vraag of mensen bepaalde informatie op de website van een zorgverzekeraar kunnen vinden als zij daarnaar worden gevraagd; vervolgonderzoek zal moeten uitwijzen of verzekerden ook daadwerkelijk naar zulke informatie zoeken bij het kiezen van een zorgverzekering.

Literatuur

1. Nederlandse Zorgautoriteit. Regeling informatieverstrekking ziektekostenverzekeraars aan consumenten (TH/NR-010).
2. Zorgvuldig advies i.s.m. Zorgweb. Monitor overstapseizoen 2016-2017.
3. Esch T van, Brabers A, Kroneman M, Jong J de. Monitor overstapseizoen 2017-2018: een onderzoek naar informatievoorziening door de zorgverzekeraar, potentiële overstapbelemmeringen voor verzekerden en de zorgverzekeraar als zorgadviseur. Utrecht: Nivel, 2018.
4. Kooijman MP, Brabers AEM, Jong JD de. 10% is overgestapt van zorgverzekeraar. Hoogte van de premie evenals voorgaande jaren de meest genoemde reden om over te stappen. Utrecht: Nivel, 2018.
5. Esch T van, Brabers A, Kroneman M, Jong J de. Kennis van verzekerden over eigen betalingen binnen de Zorgverzekeringswet. Een verdiepend onderzoek naar kennis van verzekerden over het eigen risico, eigen bijdragen en compensatieregelingen. Utrecht: Nivel, 2018.
6. Brabers AEM, Reitsma-van Rooijen M, Jong JD de. Consumentenpanel Gezondheidszorg. Basisrapport met informatie over het panel. Utrecht: Nivel, 2015.

Bijlage A Methoden

In dit onderzoek hebben we de vindbaarheid van informatie op websites van zorgverzekeraars in kaart gebracht. Hiervoor is gebruik gemaakt van een vragenlijst binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel. Voorafgaand aan de vragenlijst is middels websitesanalyses gecontroleerd of alle gevraagde informatie aanwezig was op de websites. Deze bijlage geeft een uitgebreide beschrijving van de methoden.

A.1 Websitesanalyses

Het doel van de websitesanalyses was tweeledig: controle van aanwezigheid van de informatie, en verzamelen van de juiste antwoorden op de vragen voor het bepalen van de vindbaarheid. Om de gegevens op een uniforme manier vast te leggen en te kunnen analyseren, is vooraf een Excel-formulier (invulblad) opgesteld. Op iedere website is door één onderzoeker gezocht naar de aanwezigheid van de informatie. De bevindingen zijn vervolgens steekproefsgewijs gecontroleerd door een tweede onderzoeker.

Uit de websitesanalyses bleek dat de informatie over alle 10 de onderwerpen aanwezig was op de 36 websites. Wel waren twee onderwerpen, nagenoeg gelijke polissen en collectieve verzekeringen, niet voor alle zorgverzekeraars van toepassing. Voor deze ziektekostenverzekeraars zijn in de vragenlijst binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg (zie hieronder) geen vragen opgenomen over deze twee onderwerpen. Tabel A.1 geeft een overzicht van de 36 websites en of deze twee onderwerpen wel of niet van toepassing zijn voor de desbetreffende zorgverzekeraar. Indien het onderwerp nagenoeg gelijke polissen wel van toepassing is, staat in de tabel ook weergegeven voor welke polis de respondenten is gevraagd om een overzicht te vinden van polissen die ongeveer hetzelfde zijn. Daarnaast is in tabel A.1 voor elke website aangegeven voor welke polis de respondenten het vergoedingspercentage voor niet-gecontracteerde zorg moesten opzoeken.

Tabel A.1 Overzicht van onderzochte websites met daarbij aangegeven of de vragen over nagenoeg gelijke polissen en over collectieve zorgverzekeringen gesteld zijn, en voor welke polis respondenten de vergoeding voor niet-gecontracteerde zorg moesten opzoeken

Zorgverzekeraar	Nagenoeg gelijke polis?	Indien ja, welke polis	Collectieve zorgverzekeringen?	Polis niet gecontracteerde zorg
Avéro Achmea	Ja	ZorgPlan Natura	Nee	ZorgPlan Natura
De Friesland	Nee		Ja	Zelf Bewust Polis
FBTO	Ja	De FBTO Basisverzekering (naturapolis)	Nee	De FBTO Basisverzekering (naturapolis)
Interpolis	Ja	ZorgActief	Ja	ZorgActief
Zilveren Kruis	Ja	Basis Budget	Ja	Basis Budget
OZF	Ja	De Basisverzekering van OZF	Ja	De Basisverzekering van OZF
Pro Life	Ja	Principe Polis Restitutie	Ja	Principe Polis Budget
VGZ	Ja	VGZ Ruime Keuze	Ja	VGZ Ruime Keuze
IZA	Ja	IZA Ruime Keuze	Ja	IZA Ruime Keuze
VGZ voor de Zorg	Ja	IZZ basisverzekering, variant Natura	Ja	IZZ basisverzekering, variant Natura
Univé	Ja	Basisverzekering Univé Zorg Select	Ja	Basisverzekering Univé Zorg Select
Zorgverzekeraar UMC	Ja	Basisverzekering UMC Zorgverzekering	Ja	Basisverzekering UMC Zorgverzekering
Bewuzt	Ja	Bewuzt Basis	Nee	Bewuzt Basis
ZEKUR	Ja	Gewoon ZEKUR	Nee	Gewoon ZEKUR
CZ	Ja	CZ Zorgkeuzepolis	Ja	Zorgbewustpolis
Just	Nee		Nee	Just basisverzekering
Nationale Nederlanden	Ja	Nationale Nederlanden zorgverzekering	Ja	Nationale Nederlanden zorgverzekering
OHRA	Ja	Ohra Zorgverzekering	Ja	Ohra Zorgverzekering
Anderzorg	Ja	Anderzorg Basisverzekering	Nee	Anderzorg Basisverzekering
Hema zorgverzekering	Nee		Nee	HEMA zorgverzekering
Menzis	Ja	Menzis Basis Voordelig	Ja	Menzis Basis Voordelig
DSW	Nee		Ja	Basisverzekering van DSW
inTwente	Nee		Nee	Basisverzekering Intwente
Stad Holland	Nee		Nee	Basisverzekering van Stadholland

- tabel A.1 wordt vervolgd -

- vervolg tabel A.1 -

Zorgverzekeraar	Nagenoeg gelijke polis?	Indien ja, welke polis	Collectieve zorgverzekeringen?	Polis niet gecontracteerde zorg
ONVZ	Nee		Ja	Basisverzekering van ONVZ
PNOzorg	Nee		Ja	Basisverzekering van PNOzorg
AZVZ	Nee		Ja	AZVZ
Zorg en Zekerheid	Nee		Ja	Zorg Gemak Polis
De Amersfoortse	Nee		Ja	De Amersfoortse
Ditzo	Nee		Nee	Ditzo
Salland	Nee		Ja	Salland
Zorgdirect	Nee		Ja	Zorgdirect
HollandZorg	Nee		Nee	Hollandzorg
Promovendum	Nee		Ja	Promovendum
National Academic	Nee		Ja	NationalAcademic
Besured	Nee		Ja	Besured

A.2 Vragenlijst Consumentenpanel Gezondheidszorg

Om inzicht te krijgen in de vindbaarheid van de informatie is een online vragenlijst verstuurd naar een steekproef van panelleden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel [6]. Het Consumentenpanel Gezondheidszorg verzamelt onder de algemene bevolking in Nederland van 18 jaar en ouder informatie over de meningen over de gezondheidszorg en de ervaringen hiermee. Het Consumentenpanel is een zogenoemd access panel. Een access panel bestaat uit een groot aantal personen dat zich bereid heeft verklaard regelmatig vragen te willen beantwoorden. In december 2018 bestond het panel uit ruim 11.000 mensen van 18 jaar en ouder. Het panel wordt door de jaren heen regelmatig verversd. Aanvulling is nodig om het natuurlijk verloop (zoals het overlijden van panelleden of het niet doorgeven van een adreswijziging na verhuizing) te compenseren. Daarnaast worden panelleden die langer lid zijn van het panel uitgeschreven om leereffecten te voorkomen. Mensen kunnen zichzelf niet aanmelden als panellid, maar kunnen alleen lid worden als zij hiervoor benaderd worden. Hiermee wordt zoveel mogelijk voorkomen dat relatief veel mensen die boven gemiddeld geïnteresseerd zijn in of geïnformeerd zijn over de gezondheidszorg zich aanmelden voor het Consumentenpanel Gezondheidszorg. Het werven van nieuwe panelleden wordt op twee manieren gedaan. De eerste manier is door middel van het aankopen van een aselechte steekproef van adressen bij een adresleverancier. De tweede manier van werven van nieuwe panelleden gebeurt sinds 2013 en is via huisartspraktijken die deelnemen aan de Nivel Zorgregistraties eerste lijn. Een volledige beschrijving van de wervingsmethoden staat in het basisrapport Consumentenpanel Gezondheidszorg [6]. Panelleden krijgen geen beloning voor hun deelname aan het panel en het invullen van de vragenlijsten. Wel wordt bij elke peiling een aantal VVV-cadeaukaarten verloot onder de deelnemers aan de vragenlijst.

Voor dit onderzoek is eind december 2018 een online vragenlijst gestuurd naar alle panelleden die hebben aangegeven online vragenlijsten te willen invullen (N=6.605). Voor een samenstelling van de steekproef naar leeftijd en geslacht zie tabel A.3 in deze bijlage. Er waren twee versies van de vragenlijst (versie A en B, zie bijlage B). De 10 onderzochte onderwerpen waren verdeeld over de twee

versies (zie tabel A.2 voor een overzicht daarvan). Drie onderwerpen waren opgenomen in beide versies: collectieve verzekeringen, vergoeding voor niet-gecontracteerde zorg en nagenoeg gelijke polissen. De panelleden is gevraagd de antwoorden op de vragen op te zoeken op de website van één van de 36 onderzochte websites. Vervolgens is hen gevraagd hoe makkelijk of moeilijk dat te vinden was en op welk internetadres zij het antwoord gevonden hebben. De exacte vraagstelling is te vinden in de vragenlijsten in bijlage B.

De 6.605 panelleden waren verdeeld over 72 groepen: 36 groepen kregen versie A en 36 groepen versie B. Ieder panellid zocht dus op één website naar maximaal 6 (versie A) of maximaal 7 (versie B) onderwerpen. Op deze manier werden voor alle 36 websites alle 10 de onderwerpen onderzocht. De volgorde waarin de respondenten de onderwerpen voorgelegd kregen in de vragenlijst verschilde tussen respondenten. Aan alle panelleden die niet gereageerd hadden, is een online herinnering gestuurd. In totaal zijn 3 herinneringen gestuurd. De vragenlijst heeft in totaal ruim 3 weken opengestaan. De bruto respons was 42,8% (N=2.833). Tijdens de opschoning van het databestand zijn geheel lege cases en “persoonswisselingen” verwijderd. Persoonswisselingen ontstaan wanneer de vragenlijst niet is ingevuld door het panellid, maar door een huisgenoot van het panellid. Op deze manier komen de bij ons bekende achtergrondkenmerken niet overeen met de achtergrondkenmerken van de persoon die de vragenlijst heeft ingevuld. Het opgeschoonde databestand dat gebruikt is voor de analyses van dit rapport bevatte 2.803 respondenten. Dit is een netto respons van 42,4%.

Tabel A.2 Verdeling van de 10 onderwerpen over de versies van de vragenlijst

Onderwerp	Opgenomen in versie A?	Opgenomen in versie B?
Collectieve verzekeringen*	Ja	Ja
Vergoeding voor niet-gecontracteerde zorg	Ja	Ja
Nagenoeg gelijke polissen*	Ja	Ja
Vergoeding voor orthodontie	Ja	Nee
Eigen bijdrage voor kraamzorg	Ja	Nee
Vergoeding voor fysiotherapie	Nee	Ja
Vergoeding voor lenzen	Nee	Ja
Verplicht eigen risico	Ja	Nee
Premie van de basisverzekering	Nee	Ja
Vergoeding voor spoedzorg in het buitenland	Nee	Ja

* Niet opgenomen wanneer het onderwerp niet van toepassing was voor een website, zie tabel A.1

Analyses

Uit tabel A.3 blijkt dat de samenstelling van de respondenten qua leeftijdsopbouw en geslacht niet gelijk is aan de samenstelling van de algemene bevolking. Daarom is bij het analyseren van de gegevens een weegfactor toegepast. De weegfactoren liepen uiteen van 0,27 tot 3,95. De data verzameld binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg zijn geanalyseerd met behulp van STATA, versie 15. Bij het analyseren van resultaten van subgroepen (bijvoorbeeld de groep die bepaalde informatie gevonden heeft), zijn geen weegfactoren toegevoegd.

Over het algemeen zijn beschrijvende analyses uitgevoerd (frequentieverdelingen). Relaties tussen uitkomsten (‘gevonden’, ‘juist antwoord’ etc.), achtergrondkenmerken en websites zijn getoetst met logistische en lineaire regressieanalyses. Hierbij was de vindbaarheid de uitkomst van de regressie, en waren website en achtergrondkenmerken (leeftijd, geslacht en opleidingsniveau) onafhankelijke voorspellende variabelen. Verschillen tussen groepen, zoals tussen de groep met een juist antwoord en met een fout antwoord, zijn onderzocht met de chi-2 toets. Er is een significantieniveau van $p=0,05$

gehanteerd. Respondenten die aangaven niet gezocht te hebben op de website (zie hoofdstuk 3) zijn niet meegenomen in de analyses van de vindbaarheid in hoofdstuk 4 en 5.

Tabel A.3 Samenstelling qua leeftijd en geslacht van de respondenten en van de algemene bevolking

In %	Respondenten vragenlijst	Algemene bevolking
Geslacht		
man	58,3%	49,2%
vrouw	41,7%	50,8%
Leeftijd		
18 t/m 49 jaar	14,7%	50,6%
50 t/m 64 jaar	20,7%	25,9%
65 jaar en ouder	64,7%	23,5%

Bijlage B Vragenlijsten Consumentenpanel Gezondheidszorg

A.3 Vragenlijst versie A

A. Achtergrondgegevens

1. Wat is uw geboortedatum? (*dag - maand - jaar*)
____ - ____ - _____
2. Bent u een man of een vrouw?
☐ Man
☐ Vrouw
3. Heeft u in **2017** en in **2018** uw totale eigen risico opgemaakt? Het gaat hier om het verplicht eigen risico plus eventueel het vrijwillig eigen risico.
☐ Ja, zowel in **2017** als in **2018**
☐ Ja, alleen in **2018**
☐ Ja, alleen in **2017**
☐ Nee, in beide jaren niet
☐ Weet ik niet
4. Bent u met ingang van **2018** gewisseld van zorgverzekeraar?
☐ Nee, maar ik heb **wel** overwogen om te wisselen van zorgverzekeraar
☐ Nee, en ik heb ook **niet** overwogen om te wisselen van zorgverzekeraar
☐ Ja, alleen voor de basisverzekering
☐ Ja, alleen voor de aanvullende verzekering
☐ Ja, zowel voor de basisverzekering als voor de aanvullende verzekering
5. Bent u van plan te gaan zoeken naar een nieuwe zorgverzekering voor 2019?
☐ Nee
☐ Misschien
☐ Ja
☐ Dat heb ik al gedaan
6. Bent u van plan om met ingang van **2019** te wisselen van zorgverzekeraar?
☐ Nee, ik wissel niet
☐ Ik weet het nog niet
☐ Ja, ik ga wisselen
☐ Ik ben al gewisseld

B. Informatie op de websites van zorgverzekeraars

De rest van deze vragenlijst gaat over informatie op de website van een zorgverzekeraar. We vragen u de website van **[zorgverzekeraar]** te bezoeken, zie: **[website]**. Wij vragen u op die website het antwoord op de volgende vragen op te zoeken.

Het kan zijn dat u het antwoord niet kunt vinden, in dat geval kunt u aankruisen dat u het antwoord niet heeft gevonden. Als u het antwoord wel heeft gevonden, vragen we u het internetadres te kopiëren en te plakken in het antwoordveld (zie eventueel de uitleg in onderstaand kader).

Sommige vragen lijken mogelijk op elkaar. Wij willen u toch vriendelijk verzoeken om alle vragen in te vullen.

(i) [mouseover bij ieder veld waarin een internetadres moet worden geplakt]

Hoe kan ik een internetadres kopiëren en plakken?

Eerst selecteert u bovenin uw browser (internetprogramma, bijvoorbeeld Internet Explorer) het volledige adres. Dit kan door dubbelklikken. Vervolgens klikt u op de rechter muisknop op de geselecteerde tekst, en kiest u 'kopiëren' door daar met uw linker muisknop op te klikken. Vervolgens klikt u in de vragenlijst op het antwoordveld met uw rechter muisknop, en kiest u 'plakken' met uw linker muisknop.

(banner) [banner bovenaan de pagina van ieder blok]

We vragen u de website van **[zorgverzekeraar]** te bezoeken, zie: **[website]**. Voor het beantwoorden van de vragen kijkt of zoekt u op die website.

-----start blok 1-----

(banner)

De volgende drie vragen gaan over **collectieve verzekeringen** (collectiviteiten).

1. Biedt de zorgverzekeraar in 2019 volgens u een collectieve verzekering/collectieve verzekeringen aan?
 - ☐ Ja
 - ☐ Nee
 - ☐ Dat heb ik niet gevonden
2. Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?
 - ☐ Heel makkelijk
 - ☐ Makkelijk
 - ☐ Niet makkelijk en niet moeilijk
 - ☐ Moeilijk
 - ☐ Heel moeilijk
 - ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

3. Waar heeft u het antwoord op bovenstaande vraag gevonden?

- ☐ Ik heb het antwoord gevonden op (kopieer en plak het internetadres)(i)

- ☐ Ik heb het antwoord wel gevonden maar het lukt niet om het internetadres hierboven te plakken

- ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

-----einde blok 1-----

-----start blok 2-----

(banner)

De volgende drie vragen gaan over de vergoeding van zorg door een zorgverlener waar de zorgverzekeraar geen contract mee heeft (**niet-gecontracteerde zorg**).

1. In hoeverre wordt niet-gecontracteerde zorg in 2019 vergoed bij [polis_niet-gecontracteerd]?

- ☐ Dit wordt **volledig** vergoed
- ☐ Dit wordt **deels** vergoed, namelijk procent
- ☐ Dit wordt **niet** vergoed
- ☐ Dit weet ik niet, want ik begrijp de informatie hierover op de website niet goed
- ☐ Dat heb ik niet gevonden

2. Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?

- ☐ Heel makkelijk
- ☐ Makkelijk
- ☐ Niet makkelijk en niet moeilijk
- ☐ Moeilijk
- ☐ Heel moeilijk
- ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

3. Waar heeft u het antwoord op bovenstaande vraag gevonden?

- ☐ Ik heb het antwoord gevonden op (kopieer en plak het internetadres)(i)

- ☐ Ik heb het antwoord wel gevonden maar het lukt niet om het internetadres hierboven te plakken

- ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

-----einde blok 2-----

-----start blok 3-----

(banner)

De volgende drie vragen gaan over **polissen die ongeveer hetzelfde zijn**.

1. Kunt u een overzicht vinden van welke polissen in 2019 ongeveer hetzelfde zijn als **[polis_nagenoeg-gelijk]**?
 - ☐ Ja, ik heb een overzicht van ongeveer dezelfde polissen **in 2019** gevonden
 - ☐ Ja, ik heb een overzicht van ongeveer dezelfde polissen gevonden, maar **weet niet over welk jaar** dat gaat
 - ☐ Nee, ik heb **geen** overzicht van ongeveer dezelfde polissen gevonden
2. Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?
 - ☐ Heel makkelijk
 - ☐ Makkelijk
 - ☐ Niet makkelijk en niet moeilijk
 - ☐ Moeilijk
 - ☐ Heel moeilijk
 - ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden
3. Waar heeft u het antwoord op bovenstaande vraag gevonden?
 - ☐ Ik heb het antwoord gevonden op (kopieer en plak het internetadres)(i)
 - ☐ Ik heb het antwoord wel gevonden maar het lukt niet om het internetadres hierboven te plakken
 - ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

-----einde blok 3-----

-----start blok 4-----

(banner)

De volgende drie vragen gaan over **vergoeding voor orthodontie**.

1. Wordt orthodontie in 2019 vanuit de basisverzekering vergoed?
 - ☐ Altijd
 - ☐ In uitzonderlijke gevallen
 - ☐ Nooit
 - ☐ Dat heb ik niet gevonden
2. Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?
 - ☐ Heel makkelijk
 - ☐ Makkelijk
 - ☐ Niet makkelijk en niet moeilijk
 - ☐ Moeilijk
 - ☐ Heel moeilijk
 - ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

3. Waar heeft u het antwoord op bovenstaande vraag gevonden?

- ☐ Ik heb het antwoord gevonden op (kopieer en plak het internetadres)(i)

- ☐ Ik heb het antwoord wel gevonden maar het lukt niet om het internetadres hierboven te plakken

- ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

-----einde blok 4-----

-----start blok 5-----

(banner)

De volgende drie vragen gaan over **vergoeding voor kraamzorg**.

1. Wat is de **eigen bijdrage per uur** voor kraamzorg thuis in 2019 als je alleen een basisverzekering hebt?

€

- ☐ Dat heb ik niet gevonden

2. Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?

- ☐ Heel makkelijk
☐ Makkelijk
☐ Niet makkelijk en niet moeilijk
☐ Moeilijk
☐ Heel moeilijk
☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

3. Waar heeft u het antwoord op bovenstaande vraag gevonden?

- ☐ Ik heb het antwoord gevonden op (kopieer en plak het internetadres)(i)

- ☐ Ik heb het antwoord wel gevonden maar het lukt niet om het internetadres hierboven te plakken

- ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

-----einde blok 5-----

-----start blok 6-----

(banner)

De volgende drie vragen gaan over het **verplicht eigen risico**.

1. Hieronder staan verschillende vormen van zorg. Wilt u aangeven of het **verplicht eigen risico** hiervoor geldt?

	<i>Ja</i>	<i>Nee</i>	<i>Weet ik niet</i>	<i>Niet gevonden</i>
Bezoek aan de huisarts	☐	☐	☐	☐
Geneesmiddelen op recept	☐	☐	☐	☐
Laboratoriumonderzoeken	☐	☐	☐	☐
Verloskundige zorg	☐	☐	☐	☐
Kraamzorg	☐	☐	☐	☐
Bezoek aan medisch specialist in het ziekenhuis	☐	☐	☐	☐
Opname in het ziekenhuis	☐	☐	☐	☐
Spoedeisende eerste hulp in het ziekenhuis	☐	☐	☐	☐
Huisartsenpost	☐	☐	☐	☐
Telefonisch consult huisarts	☐	☐	☐	☐
Psychiatrische zorg	☐	☐	☐	☐
Tandheelkundige zorg voor kinderen jonger dan 18 jaar	☐	☐	☐	☐

2. Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?

- ☐ Heel makkelijk
- ☐ Makkelijk
- ☐ Niet makkelijk en niet moeilijk
- ☐ Moeilijk
- ☐ Heel moeilijk
- ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

3. Waar heeft u het antwoord op bovenstaande vraag gevonden?

- ☐ Ik heb het antwoord gevonden op (kopieer en plak het internetadres)(i)

- ☐ Ik heb het antwoord wel gevonden maar het lukt niet om het internetadres hierboven te plakken
- ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

-----einde blok 6-----

1. U heeft om de vragen te kunnen beantwoorden gezocht op de website van een zorgverzekeraar. Kunt u aangeven hoe u vooral heeft gezocht op deze website?
- ☐ Via de zoekfunctie op de website
 - ☐ Via het menu op de website
 - ☐ Een combinatie van de zoekfunctie en het menu
 - ☐ Anders, namelijk:

U bent aan het einde gekomen van de vragenlijst. Hieronder kunt u eventuele opmerkingen kwijt:

Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst!

A.4 Vragenlijst versie B

A. Achtergrondgegevens

1. Wat is uw geboortedatum? (*dag - maand - jaar*)
____ - ____ - _____
2. Bent u een man of een vrouw?
☐ Man
☐ Vrouw
3. Heeft u in **2017** en in **2018** uw totale eigen risico opgemaakt? Het gaat hier om het verplicht eigen risico plus eventueel het vrijwillig eigen risico.
☐ Ja, zowel in **2017** als in **2018**
☐ Ja, alleen in **2018**
☐ Ja, alleen in **2017**
☐ Nee, in beide jaren niet
☐ Weet ik niet
4. Bent u met ingang van **2018** gewisseld van zorgverzekeraar?
☐ Nee, maar ik heb **wel** overwogen om te wisselen van zorgverzekeraar
☐ Nee, en ik heb ook **niet** overwogen om te wisselen van zorgverzekeraar
☐ Ja, alleen voor de basisverzekering
☐ Ja, alleen voor de aanvullende verzekering
☐ Ja, zowel voor de basisverzekering als voor de aanvullende verzekering
5. Bent u van plan te gaan zoeken naar een nieuwe zorgverzekering voor 2019?
☐ Nee
☐ Misschien
☐ Ja
☐ Dat heb ik al gedaan
6. Bent u van plan om met ingang van **2019** te wisselen van zorgverzekeraar?
☐ Nee, ik wissel niet
☐ Ik weet het nog niet
☐ Ja, ik ga wisselen
☐ Ik ben al gewisseld

B. Informatie op de websites van zorgverzekeraars

De rest van deze vragenlijst gaat over informatie op de website van een zorgverzekeraar. We vragen u de website van **[zorgverzekeraar]** te bezoeken, zie: **[website]**. Wij vragen u op die website het antwoord op de volgende vragen op te zoeken.

Het kan zijn dat u het antwoord niet kunt vinden, in dat geval kunt u aankruisen dat u het antwoord niet heeft gevonden. Als u het antwoord wel heeft gevonden, vragen we u het

internetadres te kopiëren en te plakken in het antwoordveld (zie eventueel de uitleg in onderstaand kader).

Sommige vragen lijken mogelijk op elkaar. Wij willen u toch vriendelijk verzoeken om alle vragen in te vullen.

(i) [mouseover bij ieder veld waarin een internetadres moet worden geplakt]

Hoe kan ik een internetadres kopiëren en plakken?

Eerst selecteert u bovenin uw browser (internetprogramma, bijvoorbeeld Internet Explorer) het volledige adres. Dit kan door dubbelklikken. Vervolgens klikt u op de rechter muisknop op de geselecteerde tekst, en kiest u 'kopiëren' door daar met uw linker muisknop op te klikken. Vervolgens klikt u in de vragenlijst op het antwoordveld met uw rechter muisknop, en kiest u 'plakken' met uw linker muisknop.

(banner) [banner bovenaan de pagina van ieder blok]

We vragen u de website van **[zorgverzekeraar]** te bezoeken, zie: **[website]**. Voor het beantwoorden van de vragen kijkt of zoekt u op die website.

-----start blok 1-----

(banner)

De volgende drie vragen gaan over **collectieve verzekeringen** (collectiviteiten).

1. Biedt de zorgverzekeraar in 2019 volgens u een collectieve verzekering/collectieve verzekeringen aan?
☐ Ja
☐ Nee
☐ Dat heb ik niet gevonden
2. Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?
☐ Heel makkelijk
☐ Makkelijk
☐ Niet makkelijk en niet moeilijk
☐ Moeilijk
☐ Heel moeilijk
☐ Ik heb het antwoord niet gevonden
3. Waar heeft u het antwoord op bovenstaande vraag gevonden?
☐ Ik heb het antwoord gevonden op *(kopieer en plak het internetadres)***(i)**

☐ Ik heb het antwoord wel gevonden maar het lukt niet om het internetadres hierboven te plakken
☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

-----einde blok 1-----

-----start blok 2-----

(banner)

De volgende drie vragen gaan over de vergoeding van zorg door een zorgverlener waar de zorgverzekeraar geen contract mee heeft (**niet-gecontracteerde zorg**).

1. In hoeverre wordt niet-gecontracteerde zorg in 2019 vergoed bij **[polis_niet-gecontracteerd]**?
 - ☐ Dit wordt **volledig** vergoed
 - ☐ Dit wordt **deels** vergoed, namelijk

 procent
 - ☐ Dit wordt **niet** vergoed
 - ☐ Dit weet ik niet, want ik begrijp de informatie hierover op de website niet goed
 - ☐ Dat heb ik niet gevonden
2. Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?
 - ☐ Heel makkelijk
 - ☐ Makkelijk
 - ☐ Niet makkelijk en niet moeilijk
 - ☐ Moeilijk
 - ☐ Heel moeilijk
 - ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden
3. Waar heeft u het antwoord op bovenstaande vraag gevonden?
 - ☐ Ik heb het antwoord gevonden op (*kopieer en plak het internetadres*)(i)
 - ☐ Ik heb het antwoord wel gevonden maar het lukt niet om het internetadres hierboven te plakken
 - ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

-----einde blok 2-----

-----start blok 3-----

(banner)

De volgende drie vragen gaan over **polissen die ongeveer hetzelfde zijn**.

1. Kunt u een overzicht vinden van welke polissen in 2019 ongeveer hetzelfde zijn als **[polis_nagenoeg-gelijk]**?
 - ☐ Ja, ik heb een overzicht van ongeveer dezelfde polissen **in 2019** gevonden
 - ☐ Ja, ik heb een overzicht van ongeveer dezelfde polissen gevonden, maar **weet niet over welk jaar** dat gaat
 - ☐ Nee, ik heb **geen** overzicht van ongeveer dezelfde polissen gevonden

2. Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?

- ☐ Heel makkelijk
- ☐ Makkelijk
- ☐ Niet makkelijk en niet moeilijk
- ☐ Moeilijk
- ☐ Heel moeilijk
- ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

3. Waar heeft u het antwoord op bovenstaande vraag gevonden?

- ☐ Ik heb het antwoord gevonden op *(kopieer en plak het internetadres)*(i)
- ☐ Ik heb het antwoord wel gevonden maar het lukt niet om het internetadres hierboven te plakken
- ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

-----einde blok 3-----

-----start blok 4-----

(banner)

De volgende drie vragen gaan over **vergoeding voor fysiotherapie voor volwassenen**.

1. Wordt fysiotherapie voor volwassenen in 2019 vergoed vanuit de basisverzekering?

- ☐ Altijd
- ☐ In uitzonderlijke gevallen
- ☐ Nooit
- ☐ Dat heb ik niet gevonden

2. Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?

- ☐ Heel makkelijk
- ☐ Makkelijk
- ☐ Niet makkelijk en niet moeilijk
- ☐ Moeilijk
- ☐ Heel moeilijk
- ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

3. Waar heeft u het antwoord op bovenstaande vraag gevonden?

- ☐ Ik heb het antwoord gevonden op *(kopieer en plak het internetadres)*(i)
- ☐ Ik heb het antwoord wel gevonden maar het lukt niet om het internetadres hierboven te plakken
- ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

-----einde blok 4-----

-----start blok 5-----

(banner)

De volgende drie vragen gaan over **vergoeding voor contactlenzen**.

1. Worden contactlenzen in 2019 uit de basisverzekering vergoed?
 - ☐ Altijd
 - ☐ In uitzonderlijke gevallen
 - ☐ Nooit
 - ☐ Dat heb ik niet gevonden
2. Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?
 - ☐ Heel makkelijk
 - ☐ Makkelijk
 - ☐ Niet makkelijk en niet moeilijk
 - ☐ Moeilijk
 - ☐ Heel moeilijk
 - ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden
3. Waar heeft u het antwoord op bovenstaande vraag gevonden?
 - ☐ Ik heb het antwoord gevonden op (kopieer en plak het internetadres)(i)
 - ☐ Ik heb het antwoord wel gevonden maar het lukt niet om het internetadres hierboven te plakken
 - ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

-----einde blok 5-----

-----start blok 6-----

(banner)

De volgende drie vragen gaan over **de premie voor de basisverzekering**.

1. Wat is de premie per maand van de goedkoopste polis/basisverzekering van deze verzekeraar in 2019? Het gaat hierbij om de premie zonder eventuele korting.

€

 - ☐ Dat heb ik niet gevonden
2. Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?
 - ☐ Heel makkelijk
 - ☐ Makkelijk
 - ☐ Niet makkelijk en niet moeilijk
 - ☐ Moeilijk
 - ☐ Heel moeilijk
 - ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

3. Waar heeft u het antwoord op bovenstaande vraag gevonden?

- ☐ Ik heb het antwoord gevonden op (kopieer en plak het internetadres)(i)

- ☐ Ik heb het antwoord wel gevonden maar het lukt niet om het internetadres hierboven te plakken
- ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

-----einde blok 6-----

-----start blok 7-----

(banner)

De volgende drie vragen gaan over **vergoeding voor spoedzorg in het buitenland**.

1. Als je in 2019 met spoed in het buitenland naar het ziekenhuis moet, wordt dat dan vergoed vanuit de basisverzekering?

- ☐ Ja, volledig
- ☐ Ja, tot het bedrag dat in Nederland gebruikelijk is
- ☐ Ja, een bepaald percentage
- ☐ Alleen in bepaalde gevallen
- ☐ Nee
- ☐ Dat heb ik niet gevonden

2. Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het antwoord op bovenstaande vraag te vinden?

- ☐ Heel makkelijk
- ☐ Makkelijk
- ☐ Niet makkelijk en niet moeilijk
- ☐ Moeilijk
- ☐ Heel moeilijk
- ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

3. Waar heeft u het antwoord op bovenstaande vraag gevonden?

- ☐ Ik heb het antwoord gevonden op (kopieer en plak het internetadres)(i)

- ☐ Ik heb het antwoord wel gevonden maar het lukt niet om het internetadres hierboven te plakken
- ☐ Ik heb het antwoord niet gevonden

-----einde blok 7-----

1. U heeft om de vragen te kunnen beantwoorden gezocht op de website van een zorgverzekeraar. Kunt u aangeven hoe u vooral heeft gezocht op deze website?
- ☐ Via de zoekfunctie op de website
 - ☐ Via het menu op de website
 - ☐ Een combinatie van de zoekfunctie en het menu
 - ☐ Anders, namelijk:

U bent aan het einde gekomen van de vragenlijst. Hieronder kunt u eventuele opmerkingen kwijt:

Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst!