VINDBAARHEID INFORMATIE ZORGVERZEKERAARS

Rapport kwalitatief onderzoek | 10 oktober 2019

SAMR
MARKTVINDERS

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Algemene bevindingen	4 – 9
Bevindingen per zoekvraag	
> Zoekvraag A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?	11
> Zoekvraag B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?	12 13
> Zoekvraag C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?	
> Zoekvraag D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?	14
> Zoekvraag E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?	15
Bevindingen per concern	16 – 29
Bijlagen	
1. Onderzoeksverantwoording	31
2. Zoekvragen	32
3. Invulformulier	33
4. Individuele rapportages per concern	34 – 266

In opdracht van:

Nederlandse Zorgautoriteit

Roxanne van Gaalen
Manette Hazelaar
Leander Wolters
Koen van der Wal
Joost Augusteijn

033 - 330 3333

SAMR MARKTVINDERS

Inleiding

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) vindt het belangrijk dat mensen goed bij de benodigde (keuze-) informatie over een zorgverzekering kunnen komen, zodat zij dit onder andere kunnen betrekken bij de keuze van een zorgverzekeraar. Informatie over zorgverzekeringen moet daarom niet alleen juist zijn, maar ook helder, vindbaar, begrijpelijk en op het juiste moment worden aangeboden. Uit onderzoeken hiernaar blijkt dat de informatie weliswaar op de websites staat, maar dat dit niet zonder meer betekent dat die informatie ook goed toegankelijk is voor de burger. In hoeverre is die informatie dus daadwerkelijk vindbaar voor de burger? Staat de informatie bijvoorbeeld op een logische plek?

Het doel van dit onderzoek is te bepalen in hoeverre informatie op de websites van zorgverzekeraars toegankelijk is als het gaat om de bepalingen uit de Regeling informatieverstrekking ziektekostenverzekeraars aan consumenten (TH/NR-010). Hierin is opgenomen dat informatie vindbaar is wanneer deze op een logische, toegankelijke en relevante plek staat. Vindbaarheid is in het kader van het huidige onderzoek als volgt gedefinieerd:

Informatie is vindbaar wanneer deze:

> *toegankelijk is: de websitebezoeker heeft weinig moeite met het vinden van het antwoord op de zoekvraag;*
> *op een logische plek staat: de websitebezoeker vindt het antwoord op de zoekvraag op een plek waar hij/zij het verwacht, de informatie staat dus op een logische en relevante plek;*
> *begrijpelijk is: de betreffende informatie is volledig en wordt goed begrepen.*

Met dit onderzoek wordt meer informatie verkregen over het zoekgedrag van verzekerden en hun ervaringen van vindbaarheid. Middels een kwalitatieve onderzoeksmethodiek is de vindbaarheid van vijf onderwerpen op de 37 websites van verzekeraars vastgesteld (Zie 'Bijlage 1. Onderzoeksverantwoording' voor een beschrijving van de methoden):

A. Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?
B. Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?
C. Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?
D. Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?
E. Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Deze rapportage start met algemene bevindingen. Vervolgens komen de bevindingen per onderwerp middels een zoekvraag aan bod en tot slot de bevindingen per concern*. In de bijlagen zijn de individuele rapportages per zorgverzekeraar opgenomen. Hierin wordt met kleurcoderingen (groen, oranje of rood) aangegeven in hoeverre de websites voldoen aan de criteria van vindbaarheid (toegankelijk/logisch/begrijpelijk en compleet).

We hopen dat deze rapportage de zorgverzekeraars voldoende handvatten biedt om de websites te optimaliseren en zo de juiste informatie nog beter toegankelijk te maken voor de burger.

Veel leesplezier!

**In de bevindingen wordt af en toe een website aangehaald als 'goed' of 'slecht' voorbeeld. Een dergelijk pluspunt of verbeterpunt kan ook op andere websites voorkomen, het genoemde voorbeeld is in dat geval willekeurig gekozen.*

SAMR MARKTVINDERS

Algemene bevindingen

Zoekstrategie beïnvloedt vindbaarheid

In hoeverre de websitebezoeker moeite heeft met het vinden van het antwoord op de zoekvraag (toegankelijkheid) lijkt het meest te zeggen over de vindbaarheid. De toegankelijkheid van informatie wordt deels bepaald door de gehanteerde zoekstrategie. Op sommige websites kun je makkelijker bepaalde informatie vinden via de zoekfunctie, op andere websites juist via het hoofdmenu. Er lijkt niet één beste zoekstrategie te zijn en niet iedereen houdt altijd vast aan één soort zoekstrategie. Soms worden zoekstrategieën gecombineerd bij een bepaalde zoekactie. Als de ene niet werkt, schakelt men vaak over op de andere. Bij een paar websites brengen verschillende zoekstrategieën verschillende resultaten. Dezelfde informatie wordt anders omschreven, meer of minder uitgebreid en in een andere opmaak, wat verwarrend kan zijn voor de bezoeker. Het aanbieden van meerdere routes naar het juiste antwoord (op één pagina) verhoogt de toegankelijkheid en eenduidigheid van de informatie daarom aanzienlijk.

Vijf zoekstrategieën

Gedurende dit onderzoek kwamen de volgende zoekstrategieën naar voren.
Opgesomd in volgorde van 'meest gebruikt' naar 'minst gebruikt':

1. Via de zoekfunctie (en/of chatbot)
2. Gebruik van het menu bovenaan
3. Bekijken van de beginpagina tot men een relevant onderwerp tegenkomt
4. Incidenteel: via 'veel gestelde vragen'
5. Incidenteel: via de site structuur helemaal onderaan.

> *"Ik gebruik altijd meteen de zoekfunctie, meestal gaat dat het snelst."*
>
> *"Het liefst maak ik gebruik van het menu om te navigeren op een website. Als ik het op die manier écht niet kan vinden, gebruik ik pas de zoekfunctie."*
>
> *"Als het gaat om informatie die ik op de beginpagina verwacht, begin ik gewoon meteen met lezen en scannen."*

Zoekstrategie afhankelijk van type bezoeker, voorkennis en eerste oogopslag

Verschillende factoren lijken mee te spelen in het bepalen van een zoekstrategie:

- Type bezoeker: Mensen die zich oriënteren op een zorgverzekering zullen op de algemene website blijven. Klanten zullen zich sneller inloggen op de Mijn-omgeving en hun eigen polis opzoeken.
- Voorkennis van de bezoeker: Zo zoeken mensen die enige kennis hebben over (niet-)gecontracteerde zorg meteen onder het kopje basisverzekering en niet onder aanvullende verzekering).
- De eerste oogopslag bij openen van de website: Wanneer er direct klikbare en duidelijke knoppen staan op de beginpagina, óf relevante categorieën in de bovenbalk, maakt iemand hier eerder gebruik van dan van de zoekfunctie. Het type beginpagina met enkele duidelijke doorverwijzingsknoppen naar bijvoorbeeld informatie over de pakketten en daarbij behorende vergoedingen etc. wordt erg positief ontvangen. Pas als de beginpagina te veel of geen relevante informatie bevat, gaat men over tot de zoekfunctie.

De ene zoekfunctie werkt beter dan de andere

Informatie zoeken middels de zoekfunctie lijkt een veelgebruikte zoekstrategie te zijn. Hoewel de meeste bezoekers zich wel realiseren dat een zoekfunctie op een website niet hetzelfde gebruiksgemak biedt als bijvoorbeeld Google, vinden zij dat de zoekfunctionaliteit op diverse websites verbeterd kan worden. Zoekopdrachten leveren bijvoorbeeld irrelevante antwoorden op, of zelfs helemaal geen antwoorden. Welke zoekwoorden gebruikt worden, blijkt zeer bepalend voor het vinden van het antwoord. Mensen vinden het soms moeilijk om een goede zoekterm te verzinnen.

Criteria voor een goedwerkende zoekfunctie

Een goedwerkende zoekfunctie voldoet aan de volgende criteria:

> Voor de hand liggende spellingsfouten en tikfouten worden herkend en aangepast. 'Bedoelde u:...?'

> Diverse vergelijkbare zoektermen leiden tot dezelfde resultaten. Bijvoorbeeld: de termen ''niet-gecontracteerd, niet-gecontracteerde zorgverlener/zorgverlening, gecontracteerd, contract'' zouden tot ongeveer dezelfde resultaten moeten leiden.

> De zoekfunctie geeft zoeksuggesties: een zoekwoord wordt automatisch aangevuld.

> Geen lange lijsten met zoekresultaten. Verzekeringsvoorwaarden uit 2016 lijken bijvoorbeeld minder relevant.

> Elk zoekresultaat bevat een korte beschrijving, zodat een bezoeker niet alleen op de link hoeft af te gaan.

> De gebruikte zoekterm verschijnt dikgedrukt in de beschrijving van het zoekresultaat.

> Relevante linkjes verschijnen bovenaan. Bijvoorbeeld: 2019 boven 2018

"Val me niet lastig met dat onzinnige gedoe en geef gewoon antwoord op mijn zoekvraag."

"Best leuk zo'n chatfunctie, die zie je steeds vaker!"

Wisselende reacties op de chatbot

Er wordt uiteenlopend gereageerd op chatbots. Sommige mensen vinden het wel een leuke toevoeging. Hoewel het gaat om een conversatie met een chatbot en niet met een medewerker, voelt het toch persoonlijker. Anderen geven de voorkeur aan een 'normale' zoekfunctie en zien een chatbot als 'vervelende ruis'.

Duidelijke structuur draagt bij aan vindbaarheid van informatie

Informatie is beter toegankelijk als je makkelijk en snel de juiste pagina kunt vinden. De volgende punten helpen hierbij.

Criteria voor het duidelijk weergeven van informatie

> Plaats aan de bovenzijde een menu met de belangrijkste onderwerpen (in desktopversie zonder dat het nodig is op 'Menu' te klikken of naar beneden te scrollen). Denk aan: Zorgverzekeringen (Basisverzekering, Aanvullende verzekering en Eigen risico) en Vergoedingen.

> Bied informatie aan in verschillende lagen, van algemeen en meest gezochte items naar meer detail, waarbij het in de interface mogelijk is door te klikken of waarbij de belangrijkste informatie bovenaan staat i.p.v. verstopt in een lap tekst. Zilveren Kruis is een goed voorbeeld van hoe deze gelaagdheid de toegankelijkheid verhoogt.

> Voorkom dat je eerst als bezoeker 'door de marketing en promotie heen moet'. Dit staat de toegankelijkheid tot meer relevante informatie (over bijvoorbeeld vergoedingen) soms visueel in de weg. 'Harde informatie' is hierdoor lastiger vindbaar. Denk aan de Fotowedstrijd Buitenmoment van de website De Friesland, of de blogs op de website van Just. In deze context vindt men teveel opzichtige marketing onprettig.

> Geen prominente en vullende plaats van 'Bereken premie' op de beginpagina (zoals bij OHRA), dit is voor klanten voor een groot deel van het jaar minder relevant.

> Maak 'slechte' voorwaarden even makkelijk vindbaar als 'goede' voorwaarden. Goede voorwaarden worden eerder in de 'etalage' gezet en slechte voorwaarden in de 'kelder'.

> Zoek balans in veel vs. minder informatie. Men zoekt regelmatig naar de addertjes onder het gras. Bij voorwaarden met veel uitzonderingen/toelichtingen/differentiatie wordt bevestigd dat je goed moet lezen, en op je tellen moet passen. Bij een heldere en makkelijk vindbare voorwaarde kan men zich afvragen 'Is het zo simpel? Mis ik iets?'

"Ik kom hier alleen vanwege praktische redenen. Prima dat er blogs worden geschreven, maar voor mij is het belangrijk dat ik snel het antwoord op mijn vraag vind voordat ik weer de telefoon moet pakken."

"Het lijkt wel of ze deze informatie expres zo goed verstoppen. Dat snap ik ook wel, want de genoemde vergoeding is ook helemaal niet zo aantrekkelijk."

SAMR MARKTVINDERS

Ook een duidelijke weergave van informatie op de pagina zelf is belangrijk

Toegankelijkheid van informatie gaat onder andere over het snel kunnen 'scannen' van informatie indien je je eenmaal op de juiste pagina bevindt. Soms is de juiste pagina snel gevonden, maar doordat (een grote hoeveelheid) informatie op een onoverzichtelijke manier wordt weergegeven, bestaat het risico dat iemand er overheen leest en de informatie elders probeert te vinden.

"Vreselijk, zo'n enorm document. Hier ga ik niet eens aan beginnen."

"Ik vind het handig als de aanvullende verzekeringen in kolommen naast elkaar staan, zo zie je in een oogopslag hoeveel je vergoed krijgt in alle gevallen. Het is alleen jammer dat ik niet de premie kan zien. Staan ze in volgorde op prijs?"

Criteria voor het duidelijk weergeven van informatie als je je al op de juiste pagina bevindt.

> Vermeld informatie op een eigen websitepagina. Met regelmaat belandt men in een PDF-document met alle vergoedingen en voorwaarden. Het raadplegen van een dergelijk document is maar voor een klein aantal bezoekers een prettige methode om informatie te vinden. Deze documenten zijn vaak erg lang, hebben een klein lettertype en zijn moeilijk te navigeren. Helemaal op mobiel en voor de desktop geldt dat niet iedereen bekend is met sneltoetsen als Ctrl+F.

> Maak de prijzen van aanvullende pakketten op meerdere plekken duidelijk. In veel gevallen is niet helder welk aanvullend pakket het goedkoopste pakket is. Er staan vaak geen premies bij de pakketten en ook de namen van de pakketten zijn niet alleszeggend (zoals bij ONVZ, PNO Zorg of Nationale Nederlanden).

> Maak gebruik van duidelijke koppen, witregels en bullets (zoals bij DSW), waardoor relevante informatie sneller in het oog springt.

> Wees voorzichtig met het omkaderen van zoekresultaten zoals bij De Friesland. Hoewel de bedoeling is dat met de omkadering de eerste resultaten extra in het oog springen, wordt deze informatie soms juist over het hoofd gezien.

> Maak goed zichtbaar voor welk jaartal de informatie geldt, met name bij de vergoedingen. Bij UMC zorgverzekering kun je bijvoorbeeld switchen van tabblad 2018 naar 2019.

SAMR MARKTVINDERS

Diverse weergaven van vergoedingen worden als prettig ervaren

Vergoedingen worden op verschillende manieren op websites getoond, bijvoorbeeld middels een lijst op alfabetische volgorde, een speciale zoekfunctie voor vergoedingen en/of door gebruik te maken van categorieën. Men lijkt geen sterke voorkeur te hebben voor een van deze manieren. Wel zijn er enkele aandachtspunten voor de weergave van vergoedingen.

"Handig dat je op de letter 'K' kunt klikken en gelijk bij de linkjes over kraamzorg terecht komt."

"Ik wist niet of ik de vergoeding van reisvaccinaties onder de letter V of R moest zoeken, maar gelukkig staat een link op beide plekken."

Criteria voor het duidelijk weergeven van vergoedingen

> Toon in het kader van volledigheid liever een lange lijst met vergoedingen dan een korte. De lijsten met vergoedingen op alfabetische volgorde verschillen van lengte per website. Zo is de vergoedingenlijst van FBTO relatief kort en staat alleen 'uitgestelde kraamzorg' in de lijst en geen andere type vergoeding voor kraamzorg. De website van ZEKUR heeft zelfs helemaal geen websitepagina met vergoedingen, maar verwijst direct door naar een PDF-document.

> Sorteer vergoedingen op alfabet en maak filteren per letter mogelijk zoals bij Anderzorg. Dit is met name bij lange lijsten vergoedingen prettig.

> Sorteer vergoedingen op basis van categorieën, zoals bij De Friesland.

> Neem een speciale zoekfunctie voor vergoedingen op (zoals bij DSW), zodat men niet door alle categorieën heen hoeft te klikken als onduidelijk is tot welke categorie een vergoeding behoort.

> Toon de meest gezochte vergoedingen in een lijst bovenaan of in het uitklapmenu zoals bij Salland.

> Neem vergoedingen op in een schema. Weergave van vergoedingen ervaren de meeste mensen als het prettigst in een schema waarin aanvullende verzekeringen/pakketten/polissen naast elkaar worden weergegeven. Zo maakt men een makkelijke vergelijking en is in één oogopslag helder wat de vergoedingen zijn. Een goed voorbeeld is bijvoorbeeld CZ. Een minder goed voorbeeld is VGZ, omdat je hier eerst een keuze dient te maken voor zowel een basisverzekering als een aanvullende verzekering voordat de vergoeding getoond wordt.

Bevindingen per zoekvraag

Zoekvraag A

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

Meestal toegankelijk via diverse zoekstrategieën

> De eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis wordt over het algemeen als makkelijk toegankelijk ervaren. Op de meeste websites kun je via verschillende zoekstrategieën de juiste informatie vinden:
>> Zoekfunctie met zoektermen als “kraamzorg” en “kraamzorg thuis”.
>> Menu > ‘Vergoedingen’.
>> Beginpagina, button ‘Vergoedingen (bekijken)’.

> De lijsten met vergoedingen op alfabetische volgorde verschillen van lengte per website. In het kader van volledigheid kun je beter een langere lijst dan een kortere lijst tonen. Zo is de vergoedingenlijst van FBTO relatief kort en staat alleen ‘uitgestelde kraamzorg’ in de lijst.

Logische plek: onder Vergoedingen en Zwanger, baby, kind

> Men verwacht informatie over de eigen bijdrage voor kraamzorg thuis te vinden onder ‘Vergoedingen’, omdat de eigen bijdrage suggereert dat je een deel wél vergoed krijgt. Op de meeste websites bevindt dit zich in het hoofdmenu of is een dergelijke button te vinden op de beginpagina.

> Op sommige websites kun je vervolgens kiezen voor de categorie vergoedingen ‘Zwanger, baby, kind’, een logische categorie voor informatie over kraamzorg.

De informatie is begrijpelijk en compleet, maar enkele verbeterpunten

> Over het algemeen roept de informatie over de eigen bijdrage geen vragen op. Men begrijpt wat er staat en mist geen specifieke informatie.

> Op sommige websites (zoals VGZ) wordt naast de bijdrage per uur ook het aantal dagen dat vergoed wordt genoemd. Dit maakt het extra volledig.

> Een aantal websites (zoals Stad Holland en OHRA) maakt geen helder onderscheid tussen kraamzorg thuis en kraamzorg in het ziekenhuis, terwijl voor de laatste de eigen bijdrage per uur hoger is.

> Sommige websites (zoals HEMA, De Amersfoortse en DSW) geven bovenaan/prominent aan dat kraamzorg 100% vergoed wordt vanuit de basisverzekering en vermelden de eigen bijdrage op een andere plek, bijvoorbeeld onderaan de pagina zelfs op een andere pagina. Je kunt beter deze informatie bij elkaar zetten.

> “100% minus de eigen bijdrage” (zoals bij ZorgDirect) kan verwarrend zijn, je kunt deze beter even specificeren door het bedrag er meteen achter te zetten.

“Dit was heel makkelijk via de zoekfunctie te vinden.”

“Minus de eigen bijdrage. Zet die bijdrage van 4,40 er dan gewoon even achter, toch?”

SAMR MARKTVINDERS

Zoekvraag B

Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Niet op alle websites is informatie over niet-gecontracteerde zorg even toegankelijk

- Informatie over niet-gecontracteerde zorg is toegankelijk via verschillende zoekstrategieën:
  - Zoekfunctie met zoektermen als “niet-gecontracteerd” en “niet-gecontracteerde zorg”.
  - Menu > ‘Zorgverzekering’ > ‘Basisverzekering’.
  - Lezen/scannen van de beginpagina.
- Op sommige websites is deze informatie niet vindbaar, omdat niet duidelijk gemaakt wordt waar men moet zoeken of omdat de zoektermen geen resultaten opleveren.
- Op veel websites is alleen het antwoord op de zoekvraag te vinden in de polisvoorwaarden of in documenten waarin de bijdrage wordt beschreven per behandeling. Dit is omslachtig. Men verwacht een pagina: ‘’gecontracteerde en niet-gecontracteerde zorg”, met een algemene omschrijving + gemiddeld percentage dat wordt vergoed vanuit de basisverzekering en/of aanvullende verzekeringen (liefst in een tabel). Met daaronder de verschillende documenten per type zorg.
- Bij veel zorgverzekeraars is het lastig te beoordelen welk type Basisverzekering men aanbiedt, wat het zoeken naar deze informatie nog ingewikkelder maakt. Zeker omdat er ook tussenvormen bestaan (bijvoorbeeld vrije zorgkeuze, maar alleen ziekenhuizen en huisartsen). Ook het gebruik van een variatie aan namen voor typen basisverzekeringen maakt het lastiger voor de websitebezoeker.

Logische plek: onder Zorgverzekering en/of Basisverzekering

- De Basisverzekering wordt als een logische plek gezien voor informatie over niet-gecontracteerde zorg. Een andere logische plek is in een uitklapmenu onder Zorgverzekering.

Informatie over niet-gecontracteerde zorg vaak niet goed begrepen

- Het is belangrijk dat goed wordt vermeld om welk type polis het gaat en welk percentage vergoed wordt in geval van niet-gecontracteerde zorg.
- Vaak wordt er gesproken in termen van “Maximaal XX% van het gemiddeld tarief / het algemeen geldend tarief / het laagst gecontracteerde tarief”. Voor veel mensen is deze verwoording lastig te begrijpen. Bovendien geeft het weinig zekerheid over wat men kan verwachten aan vergoeding. Nergens wordt een minimaal percentage genoemd.
- Een rekenvoorbeeld kan helpen het begrip te verhogen.
- Soms wordt er helemaal geen percentage genoemd (zoals bij EUCARE) en moet men per zorgsoort en zorgaanbieder bekijken wat de vergoeding is. Hierbij komt men wel tot het meest concrete antwoord, alleen wordt in dat geval een richtinggevend percentage gemist.

SAMR MARKTVINDERS

Zoekvraag C

Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Makkelijk toegankelijk via diverse zoekstrategieën

> De vergoeding voor fysiotherapie wordt over het algemeen als makkelijk toegankelijk ervaren. Op de meeste websites kun je via verschillende zoekstrategieën de juiste informatie vinden:
>> Zoekfunctie met zoektermen als “fysio” en “fysiotherapie”.
>> Menu > ‘Aanvullende verzekeringen’.
>> Menu > ‘Vergoedingen’, waarbij in sommige gevallen fysiotherapie al apart wordt uitgelicht in het kader van ‘veel bekeken’.
>> Beginpagina, button ‘Vergoedingen (bekijken)’.

Logische plek: onder Aanvullende verzekering, Vergoedingen en Fysiotherapie en oefentherapie

> Men verwacht informatie over de vergoeding voor fysiotherapie bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering logischerwijs te vinden onder ‘Aanvullende verzekeringen’.
> Men verwacht informatie over de vergoeding voor fysiotherapie logischerwijs te vinden onder ‘Vergoedingen’. Op de meeste websites bevindt dit zich in het hoofdmenu of is een dergelijke button te vinden op de beginpagina.
> Op sommige websites kun je vervolgens kiezen voor de categorie vergoedingen ‘Fysiotherapie en oefentherapie’, een logische categorie voor informatie over fysiotherapie.
> Op een aantal websites krijgt men eerst veel informatie over vergoedingen vanuit de basisverzekering, waarin veel uitzonderingen en voorwaarden. Deze informatie is voor veel bezoekers waarschijnlijk minder relevant.

De informatie is begrijpelijk en compleet, maar enkele verbeterpunten

> Over het algemeen roept de informatie over fysiotherapie geen vragen op. Men begrijpt wat er staat en mist geen specifieke informatie.
> Op de meeste websites wordt er gesproken van een aantal ‘behandelingen’. Een term als ‘zitting’ (zoals bij Holland Zorg) wordt niet direct begrepen.
> In sommige gevallen wordt niet het aantal behandelingen maar een bedrag genoemd. Niet iedereen is bekend met de gemiddelde kosten per behandeling en kan daarom niet inschatten welk aanvullend pakket het beste past.
> Op sommige websites (zoals Holland Zorg) wordt uitgebreid uitgelegd wat er verstaan wordt onder fysiotherapie. Dit maakt het extra volledig.
> In het geval van fysiotherapie zijn soms (zoals bij ONVZ) zoveel vormen met eigen voorwaarden dat een aparte zoekactie op zich, binnen de fysiotherapie, nodig is.

“Uit de context maak ik op dat met ‘zitting’ gewoon een behandeling wordt bedoeld. Maar zet er dan gewoon ‘behandeling’ neer, toch? Dat doen ze op andere websites ook.”

“Ik zie een bedrag staan dat vergoed wordt, maar wat heb ik daar aan als ik niet weet hoeveel een behandeling kost? Het aantal benodigde behandelingen kan ik beter inschatten dan het benodigde bedrag.”

SAMR MARKTVINDERS

Zoekvraag D

Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Makkelijk toegankelijk via diverse zoekstrategieën

> Informatie over vaccinaties wordt over het algemeen als makkelijk toegankelijk ervaren. Op de meeste websites kun je via verschillende zoekstrategieën de juiste informatie vinden:
>> Zoekfunctie met zoektermen als “vaccinaties” en “vaccinaties buitenland”.
>> Menu > ‘Vergoedingen’.
>> Beginpagina, button ‘Vergoedingen (bekijken)’.

Logische plek: onder Vergoedingen, de letter V van vaccinaties en categorie Buitenland

> Men verwacht informatie over de vergoeding voor vaccinaties logischerwijs te vinden onder ‘Vergoedingen’.
> Indien op de website zich een lijst bevindt met vergoedingen op alfabetische volgorde, zoekt men meestal verder onder de letter ‘V’ van vaccinaties.
> Soms is de relevante link ook te vinden onder de letter ‘R’ van reisvaccinaties (VGZ, IZA en IZZ). Achteraf bezien vindt men dit ook wel een logische plek, maar op voorhand zoekt men onder de letter ‘V’.
> Een enkeling zoekt onder de letter ‘I’ van inentingen.
> Minder logisch is de link ‘Buitenlandvaccinaties en preventieve geneesmiddelen’ onder de letter ‘B’, zoals bij ONVZ en PNO Zorg.
> Op websites waar vergoedingscategorieën worden toegepast, zoals bij Interpolis, dien je te klikken op ‘Buitenland’ > ‘Op vakantie’. ‘Buitenland’ lijkt logisch, maar niet voor iedereen is 'Op vakantie' een logische term, want er kunnen immers ook andere redenen zijn dat je in het buitenland verblijft terwijl je ook dan een reisvaccinatie nodig hebt.

De informatie is begrijpelijk en compleet, maar enkele verbeterpunten

> Over het algemeen roept de informatie over de vaccinaties geen vragen op. Men begrijpt wat er staat en mist geen specifieke informatie.
> Op sommige websites wordt ‘preventie’ als verzamelnaam gebruikt voor bepaalde vergoedingen. Niet iedereen associeert deze term met reisvaccinaties, waardoor soms over de relevante link heen wordt gelezen in de zoekresultaten.
> Naast informatie over de vergoeding wordt ook weleens aanvullende informatie over vaccinaties gegeven, bijvoorbeeld wanneer je wel of geen vaccinatie(s) nodig hebt en bij welke relevante organisatie(s) je deze kunt regelen. Dit maakt de informatie extra volledig.
> Het is niet altijd duidelijk welke vaccinaties precies vergoed worden, er wordt vaak naar andere organisaties doorverwezen, zoals het LCR (Landelijk Coördinatiecentrum Reizigersadvisering).
> Een schema van het bedrag of percentage dat wordt vergoed per aanvullende verzekering is het meest prettig. Ook is het fijn als hieronder staat welke pillen/vaccinaties dan vergoed worden én wat de voorwaarden zijn, zoals bij Zilveren Kruis.

> *“Waarom ik een vaccinatie hiervoor nodig heb wordt nu voor mij ingevuld. Ik kan toch ook een reizigersvaccinatie nodig hebben als ik om andere redenen naar het buitenland ga? Bijvoorbeeld als ik stage ga lopen?”*

SAMR MARKTVINDERS

Zoekvraag E

Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Zeer makkelijk toegankelijk via diverse zoekstrategieën

> Informatie over het verplicht eigen risico wordt als zeer makkelijk toegankelijk ervaren. Op de meeste websites kun je via verschillende zoekstrategieën de juiste informatie vinden:
>> Zoekfunctie met zoektermen als “eigen risico” en “verplicht eigen risico”.
>> Menu > ‘Zorgverzekering’ > ‘Basisverzekering’.
>> Lezen/scannen van de beginpagina.

Logische plek: onder Zorgverzekering en/of Basisverzekering en op de beginpagina

> Informatie over het eigen risico wordt als vrij basale informatie gezien en verwacht men vaak om die reden al op de beginpagina.
> De Basisverzekering wordt als een logische plek gezien voor informatie over eigen risico, al vergt dit wel wat voorkennis. Daarom zou een nog logischere plek het uitklapmenu Zorgverzekering zijn, zodat je niet een keuze hoeft te maken in Basisverzekering of Aanvullende verzekering.
> Op sommige websites kom je op een relevante pagina terecht via ‘Vergoedingen’, zoals bij Interpolis. Men kijkt minder snel onder ‘Vergoedingen’ dan onder ‘Basisverzekering’, maar hoe meer routes naar een relevante pagina bestaan, hoe beter.

De informatie is begrijpelijk en compleet, maar enkele verbeterpunten

> Over het algemeen roept de informatie over het eigen risico geen vragen op. Men begrijpt wat er staat en mist geen specifieke informatie.
> Regelmatig wordt de hoogte van het eigen risico vermeld in een korte opsomming van wat de basisverzekering(en) inhoudt/inhouden. Echter wordt dit bedrag niet verder toegelicht; gaat het om het verplicht eigen risico? Is ook een vrijwillig eigen risico mogelijk? Voor de volledigheid is het goed hier een link te plaatsen die verwijst naar een pagina met meer informatie.
> Elke website bevat een aparte informatiepagina waar het eigen risico verder wordt toegelicht (meestal vindbaar via een zoekterm of via een link onder ‘Basisverzekering’). Deze informatie wordt begrijpelijk en volledig gevonden.
> Een rekenvoorbeeld kan handig zijn, nadat het begrip goed wordt uitgelegd.
> Het is goed om het verschil tussen eigen risico en eigen bijdrage uit te leggen omdat deze begrippen nog wel eens door elkaar worden gehaald.

> *“Oh wacht... Een eigen bijdrage is dus iets anders dan het eigen risico?”*

> *“Hier staat wel een bedrag, maar niet toegelicht dat dit om het verplichte eigen risico gaat. Zou je hier ook voor een vrijwillig risico kunnen kiezen?”*

SAMR MARKTVINDERS

Bevindingen per concern

Toegankelijkheid van informatie per concern

In de tabel op de volgende pagina wordt per website opgesomd hoe toegankelijk de informatie per zoekvraag is, een belangrijke indicator van de vindbaarheid van informatie. De score (aangegeven in groen, oranje of rood) is gebaseerd op hoeveel moeite men had met het vinden van het antwoord op de zoekvraag. Deze scores komen ook terug in de individuele rapportages.

> Het best scorende concern op het aspect 'Toegankelijkheid' is DSW. Alle scores zijn groen.
> Minder goed scorende concerns zijn Zorg en Zekerheid en EUCARE. Veel scores zijn oranje of rood.
> De meest toegankelijke zoekvraag is zoekvraag E. Informatie over het verplicht eigen risico wordt relatief snel gevonden.
> De minst toegankelijke zoekvraag is zoekvraag B. Men heeft relatief veel moeite met het vinden van informatie over niet-gecontracteerde zorg.

Op de pagina's die volgen na de tabel worden de opvallendheden per concern in kaart gebracht.

SAMR MARKTVINDERS

Toegankelijkheid van informatie per website

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
	Achmea			Zilveren Kruis				VGZ							CZ				MENZIS		
	Avéro Achmea	De Friesland	FBTO	Interpolis	Zilveren Kruis	OZF	Pro Life	VGZ	IZA	IZZ	Univé	UMC zorg-verzekering	Bewuzt	ZEKUR	CZ	Just	Nationale-Nederlanden	OHRA	Anderzorg	HEMA zorg-verzekering	Menzis
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?																					
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?																					
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?																					
D – Bij welke pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?																					
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?																					

	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
	DSW			ONVZ		Zorg en Zekerheid		ASR		ENO			IPTIQ			Eucare
	DSW	in Twente	Stad Holland	ONVZ	PNO zorg	Stichting Scheepvaart	Zorg en Zekerheid	De Amersfoortse	Ditzo	Salland	ZorgDirect	Holland Zorg	Promo-vendum	National Academic	Besured	Aevitae
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?																
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?																
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?																
D – Bij welke pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?																
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?																

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

SAMR MARKTVINDERS

Opvallendheden Achmea Zilveren Kruis

De websites van De Friesland, Zilveren Kruis en Pro Life scoren gemiddeld het beste en de website van Avéro Achmea en FBTO het minste op vindbaarheid van informatie, over alle zoekvragen heen. De websites die het beste presteren hebben dit te danken aan hun goed ingerichte navigatiestructuur met een overzichtelijke beginpagina en logisch ingerichte navigatiebalk. Ook de zoekfunctie, met zoeksuggestie, is mede verantwoordelijk voor hun hoge beoordeling. De websites die minder goed scoren hebben vaak een zoekfunctie die geen of irrelevante antwoorden geeft, pagina's met veel (onduidelijke) tekst en een navigatiestructuur met onvoldoende relevante aanknopingspunten.

Zoekvraag A. Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

> De websites die het op dit onderwerp het beste doen zijn De Friesland, Zilveren Kruis en Pro Life. Deze websites maken het de bezoeker makkelijk door hun logische route. Het antwoord is via de knop Vergoedingen al snel gevonden en is te bereiken via zowel de navigatiebalk als de beginpagina en de zoekfunctie. Daarbij is het antwoord overzichtelijk door gebruik van relevante kopjes en schema's.

> Op de websites van Avéro Achmea, FBTO en OZF mag er gewerkt worden aan de vindbaarheid van informatie over Kraamzorg. De zoekresultaten zijn of verouderd of niet relevant.

> De websites van Avéro Achmea en FBTO hebben beide geen algemene informatiepagina over kraamzorg. Dit maakt het lastig zoeken, omdat de bezoeker hierdoor op zoek moet gaan naar documenten met polisvoorwaarden om een antwoord te vinden. Het is belangrijk dat deze documenten te raadplegen zijn, maar bij voorkeur is aanvullend de informatie op de website zelf te vinden.

Zoekvraag B. Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

> Op de websites van De Friesland, Zilverenkruis en Pro Life is het antwoord het snelst gevonden, voornamelijk doordat het duidelijk wordt benoemd op de pagina van de basisverzekering of met behulp van de goede zoekfunctie. Achtergrondinformatie wordt soms gemist. Vanuit de Basisverzekering mist een link naar een pagina met meer uitleg.

> Geen van alle websites slaagt erin een heldere uitleg te geven over dit onderwerp. De termen natura- en restitutiepolis worden niet goed begrepen. Ook is het vaak niet duidelijk wanneer je recht heb op het maximale tarief.

Zoekvraag C. Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

> De website van De Friesland heeft dit het beste voor elkaar, bereikbaar vanuit meerdere kanten en een duidelijk en overzichtelijk antwoord.

> Voor Avéro Achmea is er nog werk aan de winkel, vele bezoekers hebben moeite met het vinden van een aanknopingspunt via de website navigatie. Met gebruik van de zoekfunctie krijg je enkel resultaten die naar FBTO verwijzen, waarvan bovendien de linkjes niet werken.

Zoekvraag D. Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

> Handig dat Pro Life en OZF direct een link geven naar het LCR (Landelijk Coördinatiecentrum Reizigersadvisering), zodat je direct weet wat er onder 'noodzakelijke vaccinaties' valt.

> De websites met pagina's die specifiek over vaccinaties gaan, met daarop alle verzekeringen en vergoedingen, worden het meest positief beoordeeld.

Zoekvraag E. Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

> Deze zoekopdracht gaat bij nagenoeg elke website goed. De meest logische plekken zijn in de Basisverzekering en in Vergoedingen.

> Niet overal vindbaar onder Vergoedingen. Op enkele websites mist een aparte pagina met informatie.

Opvallendheden VGZ

De website van Bewuzt scoort het beste en de websites van ZEKUR en Univé het minste op vindbaarheid van informatie, over alle zoekvragen heen.

Zoekvraag A. Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

> Op de websites van VGZ (met uitzondering van de websites van Univé, UMC Zorgverzekering en Bewuzt) moet je eerst een keuze maken voor een van de basisverzekeringen. Pas daarna is het antwoord op de zoekvraag zichtbaar. Deze 'extra stap' wordt als hinderlijk ervaren.

> De lijst met vergoedingen is het minst overzichtelijk op de website van Univé. Op de overige websites staan de vergoedingen duidelijk gesorteerd per letter van het alfabet. Op de website van ZEKUR ontbreekt zelfs een overzicht met vergoedingen en word je direct doorverwezen naar een PDF-document.

> Alleen op de websites van UMC Zorgverzekering en Bewuzt staat het linkje 'Zwangerschap en kraamzorg' vermeld in het lijstje 'Meest gezochte vergoedingen'. Op de andere websites van VGZ staat kraamzorg er niet tussen en moet je naar de juiste letter scrollen voor de relevante link.

Zoekvraag B. Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

> Op de website van IZA staat in het overzicht van de basisverzekeringen "80% vergoed" vermeld. Het woord "tot" of "maximaal" wordt hier weggelaten. Andere websites zijn meer transparant over het percentage.

> De benodigde informatie is niet vindbaar middels de veelgebruikte zoekterm "niet-gecontracteerd (-e zorg)" op de websites van UMC Zorgverzekering en ZEKUR.

Zoekvraag C. Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

> Op de websites van UMC Zorgverzekering en Bewuzt staan een bedragen genoemd in plaats van een aantal behandelingen. Voor klanten is het is prettiger om (ongeveer) het aantal behandelingen te weten die vergoed worden.

Zoekvraag D. Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

> De relevante link staat in de lijst vergoedingen zowel onder de letter V van vaccinaties en R van reisvaccinaties op de websites van VGZ, IZA en IZZ waardoor de informatie makkelijker toegankelijk wordt.

Zoekvraag E. Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

> Een link naar informatie over het eigen risico is niet direct toegankelijk via 'Zorgverzekering' op de websites van VGZ, IZA, Bewuzt en ZEKUR.
Je moet hier eerst op Basisverzekering klikken en dat is niet wenselijk omdat het enige voorkennis vereist.

Opvallendheden CZ

CZ doet het als concern relatief goed, met als belangrijkste uitschieters de websites van CZ zelf, maar ook die van Nationale Nederlanden. De website van CZ is overzichtelijk, met een goed functionerend vergoedingenoverzicht én een goed werkende zoekfunctie. Het vergoedingenoverzicht biedt zowel de mogelijkheid om via het aanklikken van hoofdletters als een extra zoekfunctie snel de relevante informatie te vinden. Tegenover de websites van CZ en NN staat die van Just. Op deze website is niet alle informatie door middel van de zoekfunctie te vinden en men lijkt zich vooral te richten op de mobiele gebruiker.
Zowel de websites van Nationale Nederlanden als die van OHRA maken gebruik van een chatbot, waarbij vooral de laatste ook op negatieve reacties kan rekenen.

Zoekvraag A. Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

> Deze informatie is via de websites van CZ zelf en die van Just relatief het meest makkelijk te vinden. Bij OHRA is het vergoedingenoverzicht wat moeilijker te vinden en is navigeren binnen dit overzicht ook minder makkelijk.
> Bij Nationale Nederlanden zit de chatbot hier een goed antwoord soms in de weg, dit lijkt een onnodige tussenstap in het vergoedingenoverzicht zelf.

Zoekvraag B. Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

> Deze relatief moeilijke zoekopdracht verloopt bij alle websites relatief goed. Een negatieve uitzondering is de website van Just, waar deze informatie slechts via veel tussenstappen of geheel niet (zoekfunctie) te vinden is.

Zoekvraag C. Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

> De websites van CZ en NN doen het hier het beste. Het antwoord op deze vraag is makkelijk vindbaar via het vergoedingenoverzicht of via de zoekfunctie. In het geval van Just en OHRA zijn meer tussenstappen en leeswerk nodig om deze informatie te vinden.

Zoekvraag D. Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

> Ook deze zoekopdracht verloopt bij alle websites relatief goed. De informatie is via meerdere routes te vinden. Een negatieve uitzondering is weer de website van Just, waar deze informatie vaak in het geheel niet te vinden blijkt. Opvallend is dat dat geldt voor zowel het vergoedingenoverzicht als de zoekfunctie van Just.

Zoekvraag E. Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

> Deze is vaak makkelijk te vinden, vooral via de zoekfunctie. Bij CZ en OHRA verloopt het zoeken iets moeilijker, door extra tussenstapjes of doorverwijzen naar persoonlijke pagina, maar het verschil is klein.

Opvallendheden Menzis

De website van Anderzorg scoort op een aantal zoekvragen wat beter dan die van HEMA zorgverzekering en Menzis zelf. Deze website lijkt dat te danken te hebben aan een meer eenvoudige opzet en relatief goed ingerichte navigatiestructuur. Zowel het menu rechtsboven als de zes grote ronde iconen op de beginpagina bieden direct toegang tot de belangrijkste onderwerpen. De zoekfunctie biedt goed toegang tot dezelfde onderwerpen en richt zich alleen op de zorgverzekering. In het geval HEMA zorgverzekering kunnen ook resultaten uit andere type verzekeringen onder de zoeksuggesties verschijnen, wat de kans op verwarring verhoogt.

Zoekvraag A. Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

> De website van Anderzorg presteert hier wat beter dan die van HEMA zorgverzekering en Menzis. Dit heeft vooral te maken met het heldere overzicht en de kop 'Welk kosten zijn voor jou?', waar bij Menzis en HEMA de informatie visueel meer gescheiden wordt aangeboden: bij Menzis een DigID inlogblok, en bij HEMA een apart blauw blok met de details (maar vooral veel tekst).

Zoekvraag B. Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

> In het geval van deze zoekvraag presteren de websites van Menzis en HEMA zorgverzekering wat beter, en lijkt de eenvoud van de website van Anderzorg in dit geval een nadeel. Bij Anderzorg is de informatie helemaal niet of zeer moeilijk te vinden.

> HEMA zorgverzekering heeft een aparte pagina voor dit onderwerp: 'HEMA zorgverzekering: een combinatiepolis', hoewel elders op de HEMA zorgverzekering website tegenstrijdige informatie (naturapolis?) is te vinden. Bij Menzis is deze informatie wat moeilijker vindbaar via de zoekfunctie.

Zoekvraag C. Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

> De website van HEMA zorgverzekering heeft het hier het beste voor elkaar: via meerdere routes is deze informatie te vinden en helder gepresenteerd, waarbij de informatie over de basisverzekering naast die van de aanvullende pakketten te vinden is. Zowel bij Menzis als bij Anderzorg staat deze onder die van de basisverzekering, terwijl te verwachten valt dat de aanvullende pakketten in dit geval voor meer mensen relevant zullen zijn.

Zoekvraag D. Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

> Ook bij deze zoekvraag doet Anderzorg het wat beter dan de andere twee verzekeraars. Bij HEMA zorgverzekering krijgt men via de zoekfunctie resultaten voor andere typen verzekeringen, zoals eerder als beschreven. De manier van informatie aanbieden van Menzis, per aanvullende verzekering een apart te openen informatieblokje, speelt voor deze zoekopdracht parten.

Zoekvraag E. Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

> Deze zoekopdracht gaat alleen bij de HEMA zorgverzekering wat minder goed, omdat de zoekfunctie weer resultaten biedt voor een ander type verzekering.

SAMR MARKTVINDERS

Opvallendheden DSW

De websites van DSW doen het op alle vlakken goed. Van dit concern scoren de websites vrijwel gelijk op gebied van toegankelijkheid, logisch, begrijpelijk en compleetheid van informatie, omdat de drie websites vrijwel identiek zijn. Opvallend zijn de positieve reacties op de mooie lay-out, de goed ingerichte navigatiestructuur en het gebruik van overzichtelijke schema's op de verschillende pagina's.

Zoekvraag A. Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

> Via zowel de navigatiebalk, als de beginpagina en de zoekfunctie kom je binnen een paar keer klikken op een antwoord. De weg via Vergoedingen is logisch.
> Op pagina 'Kraamzorg' staat in kopje 'Wat wordt er vergoed?' dat kraamzorg 100% wordt vergoed bij gecontracteerde zorg. Daaronder staat dat men wél een eigen bijdrage betaalt. Dit voelt als tegenstrijdig.

Zoekvraag B. Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

> De pagina die gaat over niet-gecontracteerde zorg is snel gevonden. Echter, aan de begrijpelijkheid van de informatie kan nog gewerkt worden. Er mist een algemeen antwoord die bevat hoeveel procent je ongeveer vergoed krijgt. Ook worden stukken tekst soms moeilijk leesbaar door de verschillende termen die worden gebruikt. Zonder enige voorkennis is het dan ook lastig te volgen.

Zoekvraag C. Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

> Net als bij kraamzorg, vind je via meerdere zoekstrategieën al snel je antwoord op de vraag. Zowel in Vergoedingen als in de Aanvullende verzekeringen krijg je een keurig een overzicht waarin het antwoord binnen enkele seconden is af te lezen. Informatie over specifieke behandelingen en situaties neemt soms relatief veel ruimte in beslag, die beter na de algemene informatie vermeld kan worden.

Zoekvraag D. Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

> De informatie is snel gevonden, al vraagt men zich af wanneer een vaccinatie als ''noodzakelijk'' wordt gezien. Er is niet direct een link te vinden voor meer informatie over deze voorwaarde.

Zoekvraag E. Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

> Via maar liefst vier ingangen is dit antwoord snel te vinden; onder Verzekeringen, de Basisverzekering, onder Vergoedingen én op elke specifieke vergoedingspagina.
> Sommige bezoekers scannen te snel over de tekst heen en worden direct naar de tabel getrokken. Zij denken dan even dat het mogelijk is een eigen risico te hebben van €100. Met meer tijd en aandacht voor de tekst kan een lezer dit natuurlijk beter begrijpen. Mogelijk kan dit voorkomen worden door het oog van de snelle bezoeker meer naar de verplichte € 375 te trekken. Of door een plusteken te plaatsen in de tabel.

Opvallendheden ONVZ

De website van PNO scoort het beste en de website van ONVZ het minste op vindbaarheid van informatie, over alle zoekvragen heen. Opvallend is dat de website van ONVZ mooi, logisch en gebruiksvriendelijk wordt gevonden. Al is het voor de iets minder vaardige websitebezoeker soms lastiger om intuïtief gebruik te maken van de tooltjes en af te gaan op icoontjes. PNO wordt daarbij geprezen om het in het oog springende kopje 'Heb je vragen?'.

Zoekvraag A. Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

> Voor beide websites geldt dat het overzicht 'Vergoeding per verzekering', 'Wat u zelf betaalt' en 'Goed om te weten' snel, overzichtelijk en duidelijk een antwoord geeft. Echter, voordat de bezoeker hier komt staat er nog veel tekst en uitleg. De schema's hadden volgens sommigen hiervoor mogen komen, met daarna pas een uitgebreidere uitleg. De ongeduldige lezer heeft zo binnen no-time een antwoord gevonden.

Zoekvraag B. Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

> Vooral personen die minder voorkennis hebben over de Natura-en Restitutiepolis hebben moeite met het vinden van een antwoord op de zoekvraag. Veelal wordt gezocht op ''gecontracteerde-en niet-gecontracteerde zorg''. Op beide websites komen deze termen niet voor, zodat het ook niet vindbaar is middels de zoekfunctie. Dit kan te maken hebben met het type polis dat ONVZ alleen aanbiedt, zijnde een restitutiepolis.

Zoekvraag C. Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

> Op de website van ONVZ is het snelst en makkelijkst een antwoord op te vinden via de verschillende ingangen. Op meerdere pagina's is een duidelijk schema opgenomen waarin alle verzekeringen plus vergoeding op een rij staan.

> Op de website van PNO is deze informatie lastiger vindbaar, vooral doordat bij de pagina 'Aanvullende verzekeringen' geen overzicht te vinden is waarin de vergoedingen en prijzen vergeleken kunnen worden. Elke verzekering moet apart worden open geklikt, een tijdrovende klus.

Zoekvraag D. Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

> Deze informatie is relatief lastig vindbaar omdat in het vergoedingsoverzicht onder 'Buitenlandvaccinaties' een link staat naar de informatiepagina. Termen als 'Vaccinaties' en 'Reizigersvaccinaties' zijn logischer voor de websitebezoeker.

> Pagina 'Buitenlandvaccinaties en preventieve geneesmiddelen' is erg duidelijk en compleet. Er wordt duidelijk benoemd welke behandelingen tegen infectieziekten vergoed worden, waar de verzekerde terecht kan én wat de vergoeding per pakket is.

Zoekvraag E. Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

> Op beide websites verwijst de pagina ''Eigen risico zorgverzekering'' naar 2018.

> De informatie is wel binnen één muisklik gevonden en de uitleg is helder.

Opvallendheden Zorg en Zekerheid

De website Zorg en Zekerheid scoort het beste en de website van Stichting Scheepvaart het minste op vindbaarheid van informatie, over alle zoekvragen heen.
Bij Zorg en Zekerheid wordt het zoeken gefaciliteerd middels het aanvullen van zoektermen in de zoekfunctie, en categorieën bij de vergoedingen. De hoeveelheid verzekeringen maakt het vergelijken en het vinden van de juiste verzekering redelijk complex.
Bij Stichting Scheepvaart oogt het menu bijzonder complex doordat de kopjes (nietszeggende) afkortingen zijn. Wanneer men ontdekt heeft dat AZVZ de juiste rubriek is voor de zorgverzekeringen, blijft de website complex door de beperkte gelaagdheid en het vele leeswerk op de webpagina's en in de PDF's. De zoekfunctie staat op een wat onlogische plek (onderaan het zijmenu) en levert vaak geen resultaten op. Door enkelen wordt de eenvoud van de website als prettig ervaren.

Zoekvraag A. Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

> Bij Zorg en Zekerheid is de informatie goed toegankelijk, zowel via het menu als via de zoekfunctie.
> Bij Stichting Scheepvaart is de informatie slecht toegankelijk, zowel via het menu als de zoekfunctie. Wanneer men bij relevante informatie uitkomt, dan betreft dit een complexe tabel (breder dan het scherm) of een uitgebreid document met polisvoorwaarden (103 pagina's).

Zoekvraag B. Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

> Op de website van Zorg en Zekerheid wordt explicieter toegelicht wat de naturapolis inhoudt (U ontvangt zelf geen rekening en hoeft niets voor te schieten).

Zoekvraag C. Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

> Bij Zorg en Zekerheid bepaalt de route het gemak: via de verzekeringsvergelijker kan alles eenvoudig vergeleken worden, via de individuele verzekeringen moet alles per individuele verzekering worden opgezocht. Dat meerdere verzekeringen aangevinkt kunnen worden is niet meteen duidelijk.
> Bij Stichting Scheepvaartnet is het vinden van de informatie lastig, zowel via de zoekfunctie als via het menu.

Zoekvraag D. Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

> Bij Zorg en Zekerheid schrikt het aantal verzekeringen af. Dat meerdere verzekeringen aangevinkt kunnen worden is niet meteen duidelijk.
> Bij Stichting Scheepvaart is het vinden van de informatie lastig, zowel via de zoekfunctie als via het menu.

Zoekvraag E. Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

> Bij Zorg en Zekerheid wordt de video met uitleg over eigen risico helder en handig gevonden.

SAMR MARKTVINDERS

Opvallendheden ASR

De website van de Amersfoortse scoort wat beter dan de website van Ditzo op vindbaarheid van informatie, over alle zoekvragen heen. Op beide websites wordt een kop Vergoedingen gemist in het menu. De Zorgzoeker maakt het zoeken niet altijd eenvoudiger. Wanneer men via de zoekfunctie heeft gezocht en men in de Zorgzoeker terecht komt, dient opnieuw een zoekterm ingetypt te worden. Dit voelt als dubbel en omslachtig. De Zorgzoeker vult een groot deel van het scherm, waardoor het onderstaande antwoord niet altijd gezien wordt. Bij de Amersfoortse worden de overzichtstabellen bij Basisverzekering en Aanvullende verzekering handig gevonden voor een quickscan (alleen niet volledig). De website van Ditzo oogt vrij druk en rommelig: veel kopjes, veel kleurtjes, veel linkjes, veel menu-stijlen, veel visuele stijlen (in tekeningen, foto's).

Zoekvraag A. Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

> Bij de Amersfoortse wordt op veel (verkeerde) plaatsen gezocht. Het dekkingsoverzicht achteraf gezien logisch, maar het blijkt niet de eerste plek om te zoeken. Vergoeding wordt een logischere term gevonden dan Dekking.
> Bij Ditzo komt men via de zoekfunctie al snel bij de Zorgzoeker, om daar opnieuw te zoeken. Via navigatie is het vaak lastig om een relevante pagina te vinden.

Zoekvraag B. Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

> Bij de Amersfoortse geven de verwoordingen "restitutiepolis", "100% vrije zorgkeuze" en "bij ons alle vrijheid" nog niet altijd helderheid over deze zoekvraag.
> Op de website van Ditzo staat prominent "100% vrije zorgkeuze" maar pas bij doorlezen van de teksten blijken de tarieven voor niet-gecontracteerde zorg. Dit geeft een gevoel van "kleine lettertjes" en "addertjes onder het gras" wanneer wordt doorgelezen.

Zoekvraag C. Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

> Bij de Amersfoortse staat een handig overzicht onder Aanvullende verzekering.
> Bij Ditzo staat onder het kopje "Fysiotherapie" veel tekst maar geen relevante informatie over deze zoekvraag.

Zoekvraag D. Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

> Door complexe zoekpaden komt niet iedereen bij de informatie terecht. De zoekfunctie levert al snel relevant resultaat.

Zoekvraag E. Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

> De informatie is goed toegankelijk op de websites van ASR.

Opvallendheden ENO

Op de websites van ENO scoort niet één bepaalde website beter dan de andere, over alle zoekvragen heen. De sites ogen verschillend, maar kennen een soortgelijke opbouw en structuur. Bij Salland en ZorgDirect wordt het zoeken gefaciliteerd middels het aanvullen van zoektermen in de zoekfunctie, en een dubbele menustructuur bij de vergoedingen (letters en trefwoorden). Beide sites worden ook prettig gevonden vanwege de rustige kleuren en heldere indeling. De website van HollandZorg wordt daarentegen druk en rommelig gevonden.

Zoekvraag A. Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

> Op alle websites is deze informatie goed toegankelijk.
> Bij ZorgDirect zijn de antwoorden soms onbevredigend zoals “wettelijke eigen bijdrage: ja, bijdrage per uur” (zonder bedrag) of “100% vergoeding minus wettelijke eigen bijdrage” (zonder bedrag) of “indien kosten onredelijk hoog, dan betaal je zelf een deel” (zonder criteria).

Zoekvraag B. Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

> Deze zoekvraag blijkt het moeilijkst toegankelijk op alle sites van ENO.
> Bij Salland moet de informatie per behandeling vaak zelf bij elkaar worden gezocht: bij Vergoedingenoverzicht (via menu) of bij Tarievenlijst (via PDF).
> Bij ZorgDirect is de polis een restitutiepolis waardoor informatie over niet-gecontracteerde zorg niet gevonden wordt.
> Bij HollandZorg is de Tarievenlijst moeilijk vindbaar via het menu.

Zoekvraag C. Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

> Deze zoekvraag is goed toegankelijk op alle sites van ENO.

Zoekvraag D. Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

> Deze zoekvraag is goed toegankelijk op alle sites van ENO. Link naar website van het LCR (Landelijk Coördinatiecentrum Reizigersadvisering) wordt gewaardeerd.

Zoekvraag E. Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

> Deze zoekvraag is goed toegankelijk op alle sites van ENO. Het duidelijk vermelden van de uitzonderingen wordt gewaardeerd.
> De tabel met 'vrijwillig eigen risico’ werkt soms verwarrend, aangezien deze loopt van geen t/m 500 euro. Het is hierdoor onvoldoende duidelijk dat dit bovenop het verplicht eigen risico komt.

Opvallendheden IPTIQ

Hoewel de websites van IPTIQ in de basis dezelfde opbouw en structuur kennen, blijkt dat de website van National Academic het beste scoort op vindbaarheid van informatie, over alle zoekvragen heen. De website van National Academic oogt rustig, duidelijk, zonder poespas en heeft duidelijke pictogrammen. De website van Promovendum oogt wat rommeliger, met grotere en inspringende kopjes. Bij Besured wordt een eigen pagina voor zorgverzekeringen gemist; alle producten en diensten staan op één hoofdpagina (verzekeren, hypotheken, regelen, over ons). In alle sites ontbreken in het menu de kopjes Basisverzekering en Aanvullende verzekering, hetgeen het zoeken en vinden lastiger maakt. De zoekfunctie met zoeksuggesties wordt bij alle sites gewaardeerd.

Zoekvraag A. Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

> Het vinden van de plek waar de basisverzekeringen staan is vaak lastig.
> De website wordt toegankelijker zodra men via Dekkingen de tabel vindt, en daar Basisverzekering selecteert.
> Men heeft de meeste moeite met zoeken op Promovendum. Uiteindelijk worden drie verschillende antwoorden gevonden: 0 euro, 4,30 euro en 4,40 euro.

Zoekvraag B. Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

> Deze informatie wordt op de webpagina's moeilijk gevonden. Men komt bij een lange lijst aan downloads terecht, waar het zoeken is naar het juiste bestand. De PDF's met de tarievenlijst (157 pagina's) en de voorwaarden voor de basisverzekering (103 pagina's) zijn vervolgens bijzonder uitgebreid.
> Op de hoofdpagina van Promovendum en National Academic wordt gesuggereerd dat er vrije zorgkeuze is en dat alle zorg volledig wordt vergoed. Pas bij doorlezen blijkt dat bij niet-gecontracteerde zorg geen volledige vergoeding is. De suggestieve informatie wordt niet gewaardeerd.
> De tekst "maximaal 80% van gemiddeld gecontracteerd tarief" geeft onvoldoende duidelijkheid over de mate van vergoeding.

Zoekvraag C. Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

> Hoewel de site-opbouw redelijk gelijk is, wordt de informatie bij Besured het meest lastig gevonden, tussen alle zoekresultaten en tussen alle verzekeringspakketten.

Zoekvraag D. Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

> Via meerdere wegen wordt het antwoord gevonden.
> Bij Promovendum en National Academic wordt via de zoekfunctie vaak de studentenzorgverzekering gevonden, hetgeen bij goed doorlezen pas wordt opgemerkt.

Zoekvraag E. Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

> Via meerdere wegen wordt het antwoord gevonden, waarbij men vaak (tevergeefs) zoekt naar een kopje Basisverzekering of Eigen risico in het menu.

Opvallendheden EUCARE

De website van EUCARE bevat informatie over zorgverzekeringen van meerdere partijen. Omdat de zorgverzekeringen inhoudelijk niet met elkaar worden vergeleken, is het lastig om bepaalde informatie te vinden. Aangezien de website geen antwoord geeft, moet men op zoek gaan in de PDF's van de verschillende zorgverzekeraars. De PDF's zijn tevens lastig leesbaar door een klein lettertype en een gebrek aan toelichting. Voor zoekvraag B, C en D wordt het antwoord vaak niet gevonden.

Zoekvraag A. Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

> Via het menu wordt de informatie moeilijk gevonden en via de zoekfunctie wordt de informatie zelfs niet gevonden.
> De doorverwijzing naar een externe site van de rijksoverheid wordt vreemd gevonden, en men vraagt zich af: geldt dit ook voor EUCARE?

Zoekvraag B. Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

> De informatie wordt niet toegankelijk aangeboden. Voor concrete informatie wordt verwezen naar vele PDF's met vergoedingenoverzichten en voorwaarden.

Zoekvraag C. Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

> Op de pagina "Aanvullende verzekeringen" moet de bezoeker bij elk pakket de zorgverzekeringskaart openen. Dit is bewerkelijk. De beschrijvingen bij de aanvullende pakketten bevatten veel tekst, waar bulletpoints meer overzicht zouden bieden.

Zoekvraag D. Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

> De informatie wordt niet gevonden. Men verdwaalt op de website, in de diverse verzekeringen en in de vele PDF's.

Zoekvraag E. Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

> De informatie is goed toegankelijk onder Basisverzekering, onder Eigen risico en via de zoekfunctie.

Bijlagen

1. Onderzoeksverantwoording
2. Zoekvragen
3. Invulformulier
4. Individuele rapportages per concern*:
    - > Achmea Zilveren Kruis
    - > VGZ
    - > CZ
    - > Menzis
    - > DSW
    - > ONVZ
    - > Zorg en Zekerheid
    - > ASR
    - > ENO
    - > IPTIQ
    - > EUCARE

**Sommige websites van een zelfde concern zijn vrijwel identiek en deze rapportages bevatten dan ook veel vergelijkbare pluspunten en verbeterpunten.*

Onderzoeksverantwoording

Methode	N = 96 respondenten, N = 4 respondenten per sessie. T per sessie = 2,5 uur, waarvan in totaal T = 1 uur observaties en T = 1 uur simultane duo-gesprekken. De NZa heeft aan zorgverzekeraars gevraagd om een top 25 van meest-gezochte onderwerpen en deze vervolgens teruggebracht tot vijf onderwerpen. Deze onderwerpen zijn samen met SAMR verwerkt tot een zoekvraag (zie bijlage 2. Zoekvragen). Per sessie heeft elke respondent 4 verschillende zoekvragen beoordeeld voor in totaal 16 verschillende websites (16 website-elementen). Daarbij werd gebruik gemaakt van een 13 inch laptop en Microsoft Edge. Aantal waarnemingen per website-element: 8. Dit onderzoek heeft een kwalitatieve insteek. Resultaten mogen niet naar populatie als geheel worden doorgetrokken vanwege de steekproefselectie, methode van ondervraging en de steekproefgrootte.
Doelgroep en steekproef	Doelgroep: Algemeen Nederlands publiek. Steekproefkader: Panel van externe partner Respondenten.nl. Selectiemethode: Online en telefonisch, versluierd op opdrachtgever. Steekproef: N = 96 respondenten. Spreiding over: geslacht, leeftijd (18-70), sociale klasse (opleiding x inkomen), achtergrond, gezinssamenstelling, digitale vaardigheid, huidige zorgverzekeraar, verbruik Eigen Risico van afgelopen jaar (2018) en switchgedrag verzekeraars. Respondenten hebben een geldelijke incentive ontvangen. Doelgroep en selectieprocedure is conform selectie-afspraken.
Veldwerk	Data veldwerk: 12 veldwerkdagen verdeeld over week 35 t/m week 38. Toonmateriaal: 37 websites. Per website is voor elke zoekvraag gebruik gemaakt van een invulformulier. Interviews door: Roxanne van Gaalen, Leander Wolters, Koen van der Wal en Joost Augusteijn.

SAMR MARKTVINDERS

Zoekvragen

A
Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

B
Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

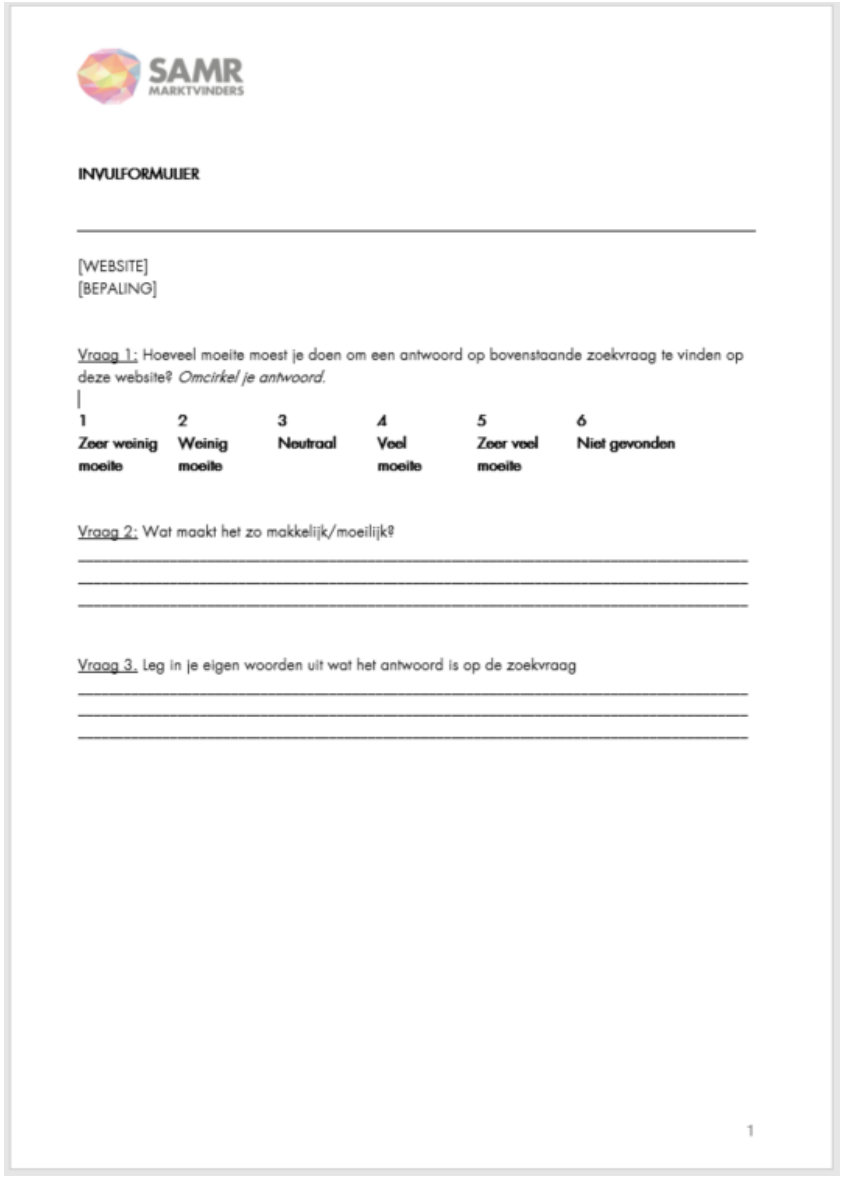
C
Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

D
Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

E
Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

SAMR MARKTVINDERS

Invulformulier



SAMR
MARKTVINDERS

INVULFORMULIER

[WEBSITE]
[BEPALING]

Vraag 1: Hoeveel moeite moest je doen om een antwoord op bovenstaande zoekvraag te vinden op deze website? *Omcirkel je antwoord.*

1	2	3	4	5	6
Zeer weinig moeite	**Weinig moeite**	**Neutraal**	**Veel moeite**	**Zeer veel moeite**	**Niet gevonden**

Vraag 2: Wat maakt het zo makkelijk/moeilijk?

Vraag 3. Leg in je eigen woorden uit wat het antwoord is op de zoekvraag

---

1

SAMR
MARKTVINDERS

Achmea Zilveren Kruis

Bevindingen per zoekopdracht

	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

De website kent geen, voor de bezoeker, logische startpagina. Dit maakt het lastig om verder te komen in de website. Zo is bijvoorbeeld via de navigatiebalk de knop 'zorgverzekering' pas te vinden nadat de bezoeker op 'particulier' heeft geklikt. Dit is verwarrend. Ook geeft de navigatiebalk geen relevante aanknopingspunten om snel bij een antwoord te komen. De bezoeker wil in de navigatiebalk graag linkjes; specifiek in domein zorgverzekering.

Er missen een aantal belangrijke informatiepagina's. Het zou voor de bezoeker handig zijn als zij alle informatie over één onderwerp kunnen zien op één pagina. Nu is de data nog wat verspreid.

Zoekfunctie is erg gevoelig, een spelfout zorgt er al voor dat er geen resultaten volgen. Een zoeksuggestie zou een prettige aanvulling zijn. Ook geeft de zoekfunctie vaak resultaten die niet relevant of verouderd zijn.

"Ik heb echt werkelijk geen idee waar ik moet beginnen en waar ik moet zijn."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Document ''Vergoedingenwijzer 2019'' is redelijk vindbaar wanneer de bezoeker helemaal naar beneden scrolt. Echter, het document bevat geen inhoudsopgave of leidraad waarmee de term ''Kraamzorg'' snel gevonden kan worden.

Het is vreemd dat men bij het klikken op 'Veel gestelde vragen' door wil naar een antwoord op de vraag ''Als ik zorg nodig heb, hoe weet ik dan of ik een eigen bijdrage hiervoor betaal?''. Maar als zij klikken op het antwoord, de knop 'Digitale vergoedingswijzer' gaan zij weer terug naar de Homepage. Dit is frustrerend en verwarrend.

Navigatiebalk en homepage bieden geen relevante aanknopingspunten om de zoekopdracht mee voort te zetten. Er missen een aantal knoppen, zoals een link naar informatie over de basisverzekering of vergoedingen.

Zoekfunctie is niet makkelijk in gebruik. Bij termen ''Kraamzorg'' en ''Kraamzorg thuis 2019'' krijgt de bezoeker geen antwoord.

Zoekfunctie levert veel zoekresultaten op die vanwege hun datum niet langer relevant zijn

Zoekfunctie geeft resultaten met titels die voor de zoeker niet duidelijk maken of het resultaat ook voor hen relevant is.

Logisch

Enigszins logische plek: ''Vergoedingenwijzer 2019'' op pagina basisverzekering.

'Vergoedingen' is een logische pagina, maar deze is slecht vindbaar.

Begrijpelijk en compleet

Schema in 'Vergoedingenwijzer 2019' geeft in één oogopslag een overzicht van de vergoedingen in zowel de basisverzekering als de aanvullende verzekeringen.

Er mist een pagina met meer informatie over kraamzorg, met daarop wat er wordt vergoed en wat de voorwaarden zijn.

Citaten

"Waarom krijg ik als ik ''kraamzorg'' intoets allerlei documenten uit 2017, 2018 en 2019? Ook is het erg onduidelijk welke ik nu moet kiezen. Zijn het "Tarieven Niet Gecontracteerd Zorg 2018", de "DOW-voorwaarden" of ''Voorwaarden basisverzekeringen en aanvullende verzekeringen 2019''. Alles heeft wel iets over kraamzorg, ik ben helemaal in de war en heb geen zin al deze documenten te openen.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Op pagina 'Basisverzekering' staat onderaan de pagina een overzicht met documenten die gaan over de tarieven van niet-gecontracteerde zorg per zorgsoort.

Normaliter wordt ''vergoedingen'' gezien als een logische plek voor deze vraag. Maar dit keer heeft niemand gezocht in ''Vergoedingenwijzer 2019'' waar wél een korte uitleg staat over de Natura- en Restitutiepolis. Mogelijk komt dit omdat de link of plek van de informatie onvoldoende zichtbaar is.

Via de zoekfunctie is geen algemene pagina of antwoord te vinden over niet-gecontracteerde zorg, alleen per zorgsoort.

Het openen van allerlei documenten wordt gezien als erg omslachtig en vermoeiend.

Logisch

Logische plek: 'Basisverzekering'.

Gevonden in 'Polisvoorwaarden', logisch maar wel wat omslachtig.

Begrijpelijk en compleet

De zin "U ontvangt 75% vergoeding van het gemiddeld door ons gecontracteerde tarief bij zorgverleners waar wij geen contract mee hebben" wordt als zeer onduidelijk ervaren.

Er mist een algemene informatiepagina over gecontracteerde- en niet-gecontracteerde zorg.

Citaten

''Ik heb iets gelezen over het onderwerp, maar ik snap er nog steeds niks van eigenlijk.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Gevonden in de 'Digitale vergoedingenwijzer', handige tool al had de bezoeker hier in eerste instantie overheen gelezen.

Bovenbalk is niet logisch ingericht, moet meer worden ingestoken vanuit de vraag: "waar kom je voor?" En bij voorkeur specifiek voor de zorgverzekering.

Zoekopdracht ''fysiotherapie'' levert alleen links op die doorverwijzen naar FBTO, die óók nog eens allemaal een error 403 code geven.

Kost moeite om een relevant startpunt voor de zoekopdracht te vinden op zowel de homepage als de navigatiebalk.

Logisch

Logische plek: via 'Aanvullende verzekering'.

Er is geen knop 'Vergoedingen' te vinden in de navigatiebalk, hier had de lezer het antwoord verwacht.

Begrijpelijk en compleet

Gevonden via 'Aanvullende verzekering' in bestand 'Vergoedingenwijzer 2019', maar wat is Cesar/ Mensendieck? En ook moet het een aandoening zijn die staat op de lijst die is vastgesteld voor minister VWS. De zoeker heeft dus nog steeds geen duidelijk antwoord, alleen extra vragen.

Pagina 'Aanvullende verzekering' geeft alleen prijzen, maar geen inhoud van de pakketten.

Citaten

"Ik had niet verwacht dat Achmea zo'n slechte website heeft. Al helemaal omdat ze zo bekend en groot zijn.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Matig toegankelijk wanneer men probeert navigerend te vinden. In sectie over buitenland geen informatie over dekking, men moet naar 'polisvoorwaarden in pdf'.

Via de 'Vergoedingenwijzer' moet eerst elke aanvullende verzekering apart worden aangeklikt om te zien wat er vergoed wordt. Dit is omslachtig, helemaal voor de bezoeker die nog geen klant is en zich aan het oriënteren is.

Slecht toegankelijk via zoekfunctie met termen als "vaccinaties", ''vaccinaties 2019'' en ''vaccinaties buitenland''.

Logisch

Pdf is niet de ideale plek, via 'Polisvoorwaarden'. Men verwacht een kopje 'Vergoedingen' of 'Dekking' in een menu op homepagina 'Zorgverzekering'.

Logische plek: gevonden op pagina 'Vergoedingen en dekkingen' in 'Vergoedingenwijzer'.

Begrijpelijk en compleet

Via 'vergoedingenwijzer' wordt bij de pakketten Intro, Start, Royaal en Excellent 100% vergoeding vermeld, maar het is niet duidelijk wat dan de voorwaarden zijn.

Er mist een informatiepagina over 'Buitenland' of 'Vaccinaties'.

Citaten

''Avéro schrijft vooral voor zichzelf - niet voor mij.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Via zoekfunctie snel gevonden op ''hoogte verplicht eigen risico'' of ''eigen risico''.

Pagina 'Basisverzekering' geeft snel een antwoord, ook wordt de mogelijkheid geboden door te gaan naar pagina 'Eigen risico. Wat is het en waarom betaalt u het?'. Zo kan de bezoeker die behoefte heeft aan meer informatie makkelijk doorklikken naar een uitgebreider antwoord.

Logisch

Logische plek: 'Basisverzekering'.

Niet vindbaar onder 'Vergoedingen en dekkingen'.

Begrijpelijk en compleet

Op pagina 'Basisverzekering' een duidelijk antwoord, weinig poespas.

Pagina 'Eigen risico. Wat is het en waarom betaalt u het?' is compleet, op alle vragen die de bezoeker zich stelt is een bondig antwoord.

Citaten

"Fijn, geen overdreven grote stukken tekst, gewoon zoals het is.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

De Friesland

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Handig dat je kunt bellen, appen, chatten etc. Wordt ervaren als zeer klantvriendelijk.

De navigatie van de website wordt als zeer prettig ervaren. Zowel via de homepage, de navigatiebalk als de zoekfunctie is een antwoord op elke vraag snel gevonden.

Het kader om de eerste zoekresultaten is bedoeld om meer op te vallen, maar zorgt er voor sommigen juist voor dat er overheen wordt gelezen.

"Het is fijn dat ze zo goed bereikbaar zijn. Dit geeft mij het gevoel dat ze open en eerlijk zijn."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

De Friesland

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "kraamzorg". Ook staat het meest relevante antwoord in een kader, dit maakt het zoeken extra makkelijk.

Goede informatiestructuur door uitklapmenu's. Relevante informatie snel toegankelijk doordat je een keuze kunt maken in de koppen.

Meeste respondenten waren binnen slechts drie muisklikken bij een antwoord.

Vergoedingen in relevante categorieën en op alfabetische volgorde in overzichtelijke blokken maakt het snel vindbaar.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk 'Vergoedingen' > 'Zwanger, baby, kind'.

Makkelijk toegankelijk via homepage 'vergoeding zoeken' > 'Zwanger, baby, kind'.

Logisch

'Zwanger, baby en kind' klinkt als een logische plek om meer informatie te vinden over dit onderwerp.

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Duidelijk aangegeven, 100% m.u.v. eigen bijdrage. De eigen bijdrage staat ook direct goed aangegeven. Dit werd door bezoekers ervaren als eerlijk en transparant.

Direct alle type verzekeringen en pakketten in één overzicht, prettig.

Citaten

"De informatie was snel te vinden via Vergoedingen, dat vond ik een logische plek."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

De Friesland

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Via de navigatiebalk > ‘zorgverzekering’ > ‘basisverzekering’ vindt men een overzicht met de verschillende polissen en de vergoeding bij niet-gecontracteerde zorgverleners. Wel is het jammer dat op deze pagina geen link te vinden is naar meer informatie over niet-gecontracteerde zorg.

Ook via zoekfunctie ‘Niet-gecontracteerd’ wordt het antwoord onder eerste suggestie snel gevonden.

Nergens op de website wordt expliciet iets genoemd over niet-gecontracteerde zorg. Dat maakt het lastig zoeken via de navigatie van de website. Pagina wordt minder goed gevonden via de navigatie.

De documenten bij 'Polisvoorwaarden' zijn erg groot en uitgebreid, dat maakt het vinden van een antwoord een zoekwerk.

Logisch

Logische plek: ‘Polisvoorwaarden’.

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Wordt niet genoemd bij 'Veel gestelde vragen’.

Een antwoord verwacht op pagina 'Vergoedingen', niet gevonden. Ook niet onder 'Overig' op deze pagina.

Begrijpelijk en compleet

Pagina 'Niet-gecontracteerde zorg' wordt ervaren als erg overzichtelijk en duidelijk. Vooral door het schema.

Linkjes met meer informatie wordt als handig ervaren.

"Max. 70% vergoeding van het laagst of gemiddeld gecontracteerde tarief bij niet-gecontracteerde zorgverleners" wordt als zeer onduidelijk ervaren.

Pagina 'Niet-gecontracteerde zorg' maakt voor sommigen nog niet direct duidelijk wat onder de basisverzekering valt.

Citaten

“Al die termen, het begint mij soms een beetje te duizelen. Als ik denk dat ik het snap, lees ik de voorwaarden en uitzonderingen en dan ben ik het even kwijt. Ik zou willen zien wat ik wél en wat ik niet krijg. ‘’

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

De Friesland

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "fysio".

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Vergoedingen' > 'Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar'.

Makkelijk toegankelijk via homepage 'Vergoeding zoeken' > 'Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar'.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Zorgverzekeringen' > 'Aanvullende verzekeringen'.

Veel klikbare links die leiden naar logische pagina's.

Op pagina 'Aanvullende verzekeringen' is in één oogopslag te zien hoeveel behandelingen de verzekerde krijgt bij welke aanvullende verzekering, handig.

Via 'Vergoedingen' krijgt de bezoeker veel opties bij 'Fysiotherapie en oefentherapie', maar meest algemene optie staat ergens tussenin. Meest algemene 'Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar' mag links bovenaan als eerste.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

"'Ik zie direct in één oogopslag alles wat ik nodig heb, en niet meer dan dat. Heel fijn.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via ‘Vergoedingen’ > ‘Buitenland’ > ‘Preventie voor buitenlandse reizen: consulten en preventieve middelen’.

Hoewel makkelijk toegankelijk via zoekterm "vaccinaties" > 'Vergoeding preventieve middelen en consulten 2019', wordt deze link niet vaak aangeklikt.

Enigszins makkelijk toegankelijk via zoekterm "vaccinaties" > 'Vergoeding preventieve middelen (vaccinatie) buitenland' > Buitenland > Preventie voor buitenlandse reizen: consulten en preventieve middelen.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen’

Buitenland klinkt als een logische plek.

De term 'preventieve middelen en consulten' wordt niet door iedereen begrepen en herkend. Deze link wordt daardoor ook vaker over het hoofd gezien. Term 'Vaccinaties' is logischer.

Begrijpelijk en compleet

Pagina 'Preventieve middelen en consulten' geeft een mooi overzichtelijk antwoord. Het wat, waar en hoeveel wordt in één oogopslag beantwoord. Erg prettig.

Citaten

“Oh, ik wist niet dat ze met preventieve middelen ook 'vaccinaties' bedoelen. Veel formeel taalgebruik.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

De Friesland

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "verplicht eigen risico".

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk 'Zorgverzekeringen' > 'Basisverzekeringen'.

Er mist een link naar een pagina met meer informatie over het eigen risico, zoals de pagina 'Verplicht eigen risico basisverzekering' die wel via de zoekfunctie te vinden is.

Logisch

Staat helder weergegeven bij alle typen zorgverzekeringen (telkens opnieuw).

Verwacht bij vergoedingen, niet gevonden.

Eigen Risico komt niet voor in uitklapmenu 'Zorgverzekering'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

"Ik zoek in de chat gewoon naar een kopje 'Eigen Risico'. Ik wil niet specifiek moeten kiezen uit de titels die worden weergegeven in de chat!"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Jij kiest. FBTO

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Lay-out en opbouw van de pagina's wordt vaak als prettig ervaren.

De zoekfunctie geeft niet altijd relevante resultaten en is gevoelig voor het toevoegen van extra termen aan de zoekopdracht.

De modules zijn nog wat cryptisch omschreven, bezoekers missen een algemeen overzicht. Wat is het en welke module heb ik nodig voor mijn zorgbehoefte.

"Website is erg gericht op sales, weinig op dienstverlening."

"Handiger om direct kort te vermelden wat er in de aanvullende modules zit, de titels zeggen de lezer nog niet veel."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Zoekterm "kraamzorg" en 'kraamzorg thuis" leveren tarievenlijsten op van jaren als 2016 en 2017 of leiden naar de pagina 'Vergoeding uitgestelde kraamzorg in 2019'. Geen antwoord gevonden.

Geen algemene pagina over 'Kraamzorg' gevonden, alleen maar over 'Uitgestelde kraamzorg'.

Niet vindbaar via 'Vergoedingen'. In deze lijst staat alleen informatie over uitgestelde kraamzorg.

Moeilijk toegankelijk via 'Basisverzekering' > 'Polisvoorwaarden'. Het staat er wel in, maar je moet erg goed zoeken.

Logisch

Staat niet onder 'Vergoedingen'

Staat in 'Polisvoorwaarden'', logisch maar omslachtig om dit document door te moeten lezen.

Staat een kopje ''Kraamzorg'' op pagina ''Basisverzekering''. Logisch, maar er wordt geen uitleg gegeven of een link naar meer uitleg.

Begrijpelijk en compleet

Antwoord wordt alleen gevonden in de polisvoorwaarden, na lang zoeken. Maar de informatie die hier gevonden wordt is compleet.

''De inhoud en omvang van de te verlenen zorg wordt begrensd door wat kraamverzorgenden plegen te bieden.'' is een vage zin voor lezers.

Citaten

"Waarom staat 'gewone' kraamzorg niet in de lijst met vergoedingen? Ik zou niet weten waar ik dan moet zoeken."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Jij kiest. FBTO

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > 'Basisverzekering'.

Op de homepage 'Zorgverzekering' kan het antwoord snel worden gevonden.

Bij 'Veelgestelde vragen' > ''Kan ik zelf kiezen naar welke zorgverlener ik ga? '' staat alleen dat 100% vergoed wordt bij gecontracteerde zorgverleners. Er is hier geen link of informatie over niet-gecontracteerde zorgverleners.

Zoek actie ''vergoedingen niet-gecontracteerde zorg'' levert geen relevant resultaat op.

Op pagina ''Basisverzekering'' is het ver scrollen om de informatie te vinden. Ook wordt er op deze pagina niet expliciet gesproken over gecontracteerde- en niet-gecontracteerde zorg. Voor de bezoeker met minder kennis over natura- en restitutiepolissen is informatie hierover lastig te vinden.

Logisch

Logische plek: 'Basisverzekering.

Verwacht bij vergoedingen, niet gevonden.

Men verwacht via zoekfunctie 'niet gecontracteerd' het antwoord te vinden, maar men kreeg alleen andere info.

Begrijpelijk en compleet

Uitleg per type polis is prettig.

Dit kopje spreekt zichzelf tegen: ''Je zorgverlener heeft géén contract met ons: Je krijgt 75% vergoed van het gemiddelde tarief dat we betalen aan de zorgverleners met wie wij een contract hebben."

Een x% van gemiddeld tarief wordt over het algemeen als niet duidelijk ervaren.

Citaten

"'Ik heb geen idee waar ik moet beginnen met zoeken, nu ik het niet via de zoekfunctie heb gevonden.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Zoekopdracht met term ''Fysiotherapie'' levert snel een relevant antwoord.

Snel bereikt via 'Aanvullende modules' > 'Module Spieren & Gewrichten'.

Gevonden via de 'Zorgverzekering' in 'Polisvoorwaarden'.

Prettig kleurgebruik in het duidelijk maken wat wél en niet verzekerd is.

De bulletpoints en verschillende schema's maken het prettig leesbaar.

Via zoekfunctie "Fysiotherapie" komt men op een pagina 'Fysiotherapie' met heel veel tekst en informatie, maar het ontbreekt aan overzicht. Pas onderaan pagina staat dat het over aanvullende module 'Spieren en Gewrichten' gaat. In de eerste alinea's wordt niet duidelijk of dit nu over de basisverzekering gaat of een ander type verzekering. Ditzelfde gebeurt als men via homepagina > 'Vergoedingen' op deze pagina komt.

Via 'Aanvullende Modules' aan de linkerkant van de homepagina kan men ook informatie vinden, maar daarvoor moet zij veel scrollen en men begrijpt door naam pakket niet altijd de link met fysiotherapie.

Logisch

Men verwacht via zoekfunctie en kopje 'Vergoedingen' sneller bij informatie over aanvullende pakketten te komen. Nu is er eerst veel informatie vanuit perspectief van de basisverzekering. Ook als men dit probeert via 'Premie berekenen'.

Begrijpelijk en compleet

Om prijs te weten van module 'Spieren en Gewrichten' moet men door een premieberekeningsproces, waar pas onderaan pagina prijs te zien is.

Er mag duidelijker worden gemaakt in module 'Spieren & Gewrichten' dat er ook een vergoeding is vanuit de basisverzekering.

''Je hebt recht op een vergoeding van maximaal € 200,- of € 350,- per verzekerde, per kalenderjaar.'' Het is niet duidelijk waar dit verschil van 150 euro dan in zit. Wel wordt netjes toegelicht op hoeveel behandelingen de verzekerde ongeveer kan rekenen.

Citaten

''Ík had een antwoord op deze vraag in modules Zorg & Herstel, Conditie & Fitheid en in Spieren & Gewrichten verwacht. Niet helemaal duidelijk waar ik wat kan verwachten.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit
SAMR MARKTVINDERS

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Gevonden via de homepage in de 'Polisvoorwaarden', maar koste veel moeite.

Zoekterm "vergoeding vaccinatie buitenland" levert veel resultaten op die niet relevant zijn, zoals informatie over 2016, 2017 en 2018.

Het lijkt makkelijk te vinden via zoekterm "vaccinaties" > Vergoeding van vaccinaties in 2019. Maar vervolgens krijgt de bezoeker alleen informatie voorgeschoteld over een korting van 10% bij Thuisvaccinatie. Dit is niet waar de bezoeker naar op zoek is.

Niet te vinden in de aanvullende modules.

Pagina gevonden via ''Vergoedingen'' maar geen antwoord.

Logisch

Geen relevant antwoord gevonden in ''Vergoedingen''.

Niet gevonden in ''Aanvullende modules''.

Begrijpelijk en compleet

Pagina 'Vaccinaties', gevonden via vergoedingen, geeft totaal geen relevante uitleg over wat en wanneer er vergoed wordt.

Citaten

"Niet te vinden! Eerst klikken op 'zorg in buitenland', toen 'andere zorg in buitenland', toen 'vaccinaties bij je thuis', toen op andere site 'thuisvaccinatie.nl'. Waar ben ik?''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit
SAMR MARKTVINDERS

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Snel gevonden op de homepage van 'Zorgverzekering' onder kopje 'Stel zelf je zorgverzekering samen'.

Gevonden via de zoekfunctie met term ''verplicht eigen risico''. Wel was het even scrollen om tot het meest relevante resultaat te komen.

Gevonden via ''Basisverzekering'' onder kopje 'Je betaalt eigen risico'.

Zoekterm ''eigen risico'' levert als resultaat onder andere een pagina over de 11 modules op en andere typen verzekeringen. Er mist een algemene informatiepagina tussen deze resultaten.

Logisch

Logische plek: 'Basisverzekering'.

Logische plek: 'Zorgverzekering'.

Begrijpelijk en compleet

Pagina 'Eigen risico 2019: verplicht & vrijwillig' geeft een duidelijke uitleg over het onderwerp en is compleet.

Op pagina 'Eigen risico zorgverzekering' staat een duidelijke uitleg en is compleet.

Citaten

"Leuk extra weetje: eigen risico bedrag is in 2017 vastgesteld, en daarna gelijk gebleven."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit
SAMR MARKTVINDERS

Interpolis.

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Zoeksuggestie wordt automatisch aangevuld.

Alle verzekeringen staan op één website. Dit maakt het snel onoverzichtelijk.

Het laden van resultaten na gebruik zoekfunctie duurt relatief lang.

Bovenbalk blijft algemeen, voor alle verzekeringen, en wordt niet specifiek voor zorgverzekering ingericht. Dit maakt het soms moeilijk om een startpunt voor de zoekopdracht te vinden.

"Die blokken staan in de weg, waarom niet gelijk de resultaten tonen? "

"Het hele blok wat maar bovenin pagina blijft hangen, blokkeert mij in mijn zoekproces."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit
SAMR MARKTVINDERS

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "kraamzorg". De belangrijkste informatie (het antwoord op de zoekvraag) staat zelfs al in de subtekst onder de link, de link hoef je niet aan te klikken.

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen bekijken' > 'Zwanger, baby en kind' > 'Kraamzorg thuis of in geboortecentrum'

Keuze tussen ZorgActief en ZorgCompact zorgt voor 1 extra stap.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen bekijken'.

In de zoekresultaten staan linkjes van oudere jaren boven 2019.

Begrijpelijk en compleet

Eigen benamingen (ZorgActief, ZorgCompact) maakt niet direct duidelijk wat de basisverzekering is.

Citaten

"Eerst een link naar 2018 en dan pas een link naar 2019. We zitten toch al in september? Wat slordig..."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Alleen makkelijk toegankelijk via zoekterm "niet gecontracteerde zorg". De belangrijkste informatie (het antwoord op de zoekvraag) staat zelfs al in de subtekst onder de link, de link hoef je niet aan te klikken.

Geen resultaten bij zoektermen "vergoeding niet-gecontracteerde zorg" en "niet-gecontracteerde zorgverlener basisverzekering".

Niet toegankelijk via 'Verzekeringen' > 'Zorgverzekering'.

Logisch

Niet vindbaar via 'Verzekeringen' > 'Zorgverzekering', terwijl dit wel een logische plek zou kunnen zijn.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

"Je vindt alleen het antwoord als je precies de juiste zoekterm gebruikt."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Knop ‘Vergoedingen bekijken’ via de Homepage is handig.

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen bekijken' > 'Fysiotherapie en oefentherapie' > 'Fysiotherapie vanaf 18 jaar’.

Toegankelijk via beginpagina 'Zorgverzekering', maar alleen als je de moeite neemt naar beneden te scrollen is er een compleet overzicht met aantal behandelingen en prijs pakketten zichtbaar.

Toegankelijk via zoekterm "fysiotherapie", maar de eerste vier linkjes zijn alleen relevant tot 18 jaar.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen bekijken’.

Logische plek: 'Aanvullende verzekering’.

Begrijpelijk en compleet

Beknopt antwoord.

Geen prijzen of link naar de prijzen van de aanvullende verzekeringen.

Eigen benamingen (ZorgActief, ZorgCompact) maakt niet direct duidelijk wat de basisverzekering is.

Het resultaat dat men via ‘Vergoedingen’ vindt is niet duidelijk, want men kent niet de namen van de aanvullende pakketten. Bovendien ziet niet elke bezoeker dat met de '+' meer informatie tevoorschijn komt.

Citaten

“Ik weet niet of ik iets moet doen met ZorgActief en ZorgCompact.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "vaccinaties".

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen bekijken' > 'Buitenland' > 'Op vakantie' > 'Reizigersvaccinaties.

Geen resultaten bij zoektermen "vergoeding reizigersvaccinatie'' of "vaccinaties reizigers".

Knop 'Vergoedingen' wordt gemist in de bovenbalk.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen bekijken'.

Via zoekfunctie op pagina 'Vergoeding Interpolis Zorg' > meest bekeken vergoedingen bovenaan de pagina maakt het makkelijk om snel naar de relevante pagina te worden geleid.

Begrijpelijk en compleet

Duidelijk antwoord zonder te veel overbodige tekst.

Prettig dat men per type verzekering kan openklikken voor meer informatie. Direct duidelijk dat het gaat om 2019.

Eigen benamingen (ZorgActief, ZorgCompact) maakt niet direct duidelijk wat de basisverzekering is.

Het resultaat dat men via 'Vergoedingen' vindt is niet duidelijk, want men kent niet de namen van de aanvullende pakketten. Bovendien ziet niet elke bezoeker dat met de '+' meer informatie tevoorschijn komt.

Citaten

"De namen van de aanvullende pakketten spreken niet erg voor zich. Is eerstgenoemde pakket daadwerkelijk de goedkoopste? Handig zou zijn als de premie erbij zou staan, of met een andere aanduiding de volgorde hierin wordt aangegeven."

"Het is onduidelijk hoe de keuze voor 2018 vs. 2019 en ZorgActief vs. ZorgCompact werkt. Blauw wil zeggen: geselecteerd. Maar dit wordt niet door iedereen zo geïnterpreteerd."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit
SAMR MARKTVINDERS

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet	Citaten
Makkelijk toegankelijk via zoekterm "eigen risico". Via beginpagina 'Zorgverzekering' direct overzicht van de basisverzekering met vermelding eigen risico. Lastig om een aanknopingspunt te vinden voor het starten van de zoekactie. Wordt snel overheen gelezen op de homepage.	Logische plek: via beginpagina 'Zorgverzekering' en 'Basisverzekering'. Enigszins verstopt. Bezoeker is op zoek naar een algemene pagina over de basisverzekering, om zo verder te komen, dit is lastig te vinden. "Hoger eigen risico, lagere premie", hier verwacht de bezoeker een link naar een pagina met meer informatie.	Verwarrend: 20 euro korting per maand bij 500 euro eigen risico. Wat is het eigen risico? Liever eerst de feiten, dan de voorwaarden en dan pas de eigen producten.	*"Ik heb veel zitten dwalen, het wordt nergens genoemd."*

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Zilveren Kruis
raad en daad

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

De zoekfunctie én resultaten opgedeeld in categorieën op pagina 'Vergoedingen' wordt als erg handig ervaren en maakt het zoekproces een stuk sneller.

De zoekfunctie werkt erg goed en geeft relevante resultaten.

De navigatiestructuur is voor veel bezoekers logisch, de informatie is via verschillende zoek strategieën snel te vinden.

"Overzichtelijke website met veel handige knoppen die je snel op je bestemming brengen.'

"Wat betekenen de opties ZieZo en GemeentenOptimaal? ZieZo is bovendien niet aanklikbaar. Hoort dit ook bij Zilveren Kruis?''

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Zilveren Kruis
raad en daad

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet	Citaten
Makkelijk toegankelijk via zoekterm "kraamzorg" en ''kraamzorg thuis''. Direct als eerste resultaat. Snel gevonden via navigatiebalk 'Vergoedingen' > 'Alle vergoedingen' > 'Zwanger, Baby en kind' > Kraamzorg Thuis of in geboortecentrum. Snel gevonden via navigatiebalk 'Vergoedingen' > 'Zwangerschap en geboorte' onder kopje 'Vergoedingen'.	'Zwanger, baby en kind' klinkt als een logische plek om meer informatie te vinden over dit onderwerp. Logische plek: 'Vergoedingen'. In enkel geval wordt via 'Verzekeringen' > 'Basisverzekering' gezocht en niet gevonden.	Prettige weergave van informatie in een schema op pagina 'Zwangerschap en geboorte'. Per aanvullende verzekering een ander blok, goed met elkaar te vergelijken Informatie op pagina 'Zwangerschap en geboorte' is in één oogopslag snel duidelijk en er zijn duidelijke categorieën waar de bezoeker aanvullende informatie kan vinden. Zo wordt voorkomen dat de pagina vol staat met irritante ''ruis''. 'Kraamzorg thuis of in geboortecentrum' is duidelijk en overzichtelijk.	*''Zo'n schema is super handig.''*

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Zilveren Kruis
raad en daad

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Snel resultaat en direct aangeboden als eerste resultaat met termen “niet-gecontracteerde zorg” of “contract”.

Makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > 'Basisverzekering’ onder kopje ‘Wij hebben 3 basisverzekeringen’. Dit is echter wel alleen een algemeen antwoord, er is geen link met meer informatie over niet-gecontracteerde zorg.

Pagina ‘Niet-gecontracteerde zorg’ geeft pas een algemeen antwoord verder onder aan de pagina, hier wordt soms overheen gelezen. Mag dus een prominentere plek krijgen.

Logisch

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Een antwoord verwacht op pagina 'Vergoedingen', niet gevonden. Ook niet onder 'Overig' op deze pagina.

Begrijpelijk en compleet

Pagina ‘Niet-gecontracteerde zorg’ bevat een duidelijke uitleg. Zowel algemeen als toegespitst per zorgsoort.

Vraagtekens bij wmg-tarief, wordt in ‘Tarieven niet-gecontracteerde zorg (PDF)’ niet duidelijk toegelicht. Men leest de voetnoot onderaan niet.

In ‘Tarieven niet-gecontracteerde zorg (PDF)’ vind je een kolom met 'Vergoeding Naturapolis(75% van het gemiddelde tarief* waarvoor wij deze zorg hebben ingekocht bij door ons gecontracteerde zorgverleners)'. De twee termen worden door elkaar gebruikt en zorgen daarom voor onbegrip.

Citaten

“Ik lees hier iets over gecontracteerde zorgverleners, terwijl ik in een lijst zit van niet-gecontracteerde zorgverleners. Ik moet het drie keer lezen voor ik dit snap.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Zilveren Kruis
raad en daad

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Snel resultaat met termen “fysio” of via ‘fysiotherapie’ > Fysiotherapie vanaf 18 jaar.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk ‘Vergoedingen’ > direct in het uitklapmenu.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk ‘Verzekeringen’ > ‘Aanvullende verzekeringen’.

Makkelijk toegankelijk via homepage ‘vergoeding zoeken' > ‘Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar’.

Op pagina ‘Aanvullende verzekeringen’ is in één oogopslag te zien hoeveel behandelingen de verzekerde krijgt bij welke aanvullende verzekering, handig.

Via ‘Vergoedingen’ krijgt de bezoeker veel opties bij ‘Fysiotherapie en oefentherapie’, maar meest algemene optie staat ergens tussenin. Meest algemene 'Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar' mag links bovenaan als eerste.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen’

Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen'

Begrijpelijk en compleet

Overzicht ‘Fysiotherapie vanaf 18 jaar’ biedt informatie gelaagd aan, waardoor men ook kan doorklikken naar meer details. Soms zou men ook graag de prijs van het aanvullende pakket in het overzicht er bij wil hebben. Of een doorlink mogelijkheid naar deze informatie.

Citaten

“De informatie is mooi beknopt en als je meer wilt weten klik je gewoon de aanvullende verzekering aan.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Zilveren Kruis
raad en daad

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "vaccinaties".

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen' > 'Buitenland' > 'Op vakantie' > 'Reizigersvaccinaties'.

Prettige weergave van informatie: alle pakketten staan onder elkaar, zodat je goed de verschillen kunt zien.

Niet gevonden in 'Vergoedingenwijzer 2019'.

Logisch

Logische plek: tussen de vergoedingen.

Logische plek: 'Vergoedingen' onder kopje 'Buitenland'. Daarbij de duidelijke scheiding tussen vakantie en medische zorg in het buitenland.

Bij 'Vergoedingen' onder kopje 'Buitenland' kun je kiezen tussen 'Op vakantie' en 'Voor medische zorg de grens over'. Niet voor iedereen is 'Op vakantie' een logische plek, want er kunnen immers ook andere redenen zijn dat je in het buitenland verblijft.

Begrijpelijk en compleet

Schema op vergoedingspagina 'Reizigersvaccinaties en preventieve geneesmiddelen' is erg overzichtelijk en duidelijk.

'100% bij gecontracteerde zorgverlener' roept vragen op. Dit wordt wel goed toegelicht als je op het pijltje met meer informatie klikt.

Overzicht van welke vaccinaties onder de vergoeding vallen zou prettig zijn.

Citaten

"Waarom ik een vaccinatie hiervoor nodig heb wordt nu voor mij ingevuld. Ik kan toch ook een reizigersvaccinatie nodig hebben als ik om andere redenen naar het buitenland ga? Bijvoorbeeld als ik stage ga lopen?"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Zilveren Kruis
raad en daad

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “verplicht eigen risico”.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk 'Zorgverzekeringen' > 'Basisverzekeringen’.

Erg snel gevonden via de navigatiebalk > ’Vergoedingen’ > ‘Eigen risico’.

“Kijk hoeveel u op uw premie bespaart met een hoger eigen risico.” op pagina 'Eigen risico' geeft op een gebruiksvriendelijke manier snel duidelijkheid, zonder te veel tekst.

Logisch

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Logische plek: via ‘Vergoedingen’.

Een plek in de menustructuur onder ‘Zorgverzekeringen’ soms logischer dan onder ‘Vergoedingen’.

Begrijpelijk en compleet

Uitgelegd op zowel de pagina ‘Basisverzekering’ als ‘Eigen risico’ in Jip-en-Janneke taal, duidelijk zonder overbodige tekst.

Ook alvast informatie over 2020, handig.

Citaten

“Heel mooi, complete informatie. Ik heb zelfs iets nieuws geleerd!''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

ZORGVERZEKERAAR OZF

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

De navigatiestructuur is voor veel bezoekers logisch, de informatie is via verschillende zoekstrategieën snel te vinden.

De informatiepagina's zijn prettig ingedeeld, de meest relevante informatie staat vaak bovenaan.

Via sommige verwijzingen krijgt de bezoeker oude informatie voorgeschoteld.

De zoekfunctie geeft nog geen suggesties, dat zou het zoekproces nog makkelijker maken.

"Houd het simpel, dat snapt OZF wel. Een fijne zoekervaring."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Snelste route is gevonden via navigatiebalk ‘Vergoedingen & Zorg’ > ‘Zwangerschap en geboorte’ > ‘Kraamzorg regelen’. Alleen hier staat het bedrag van 2018 én de term ‘Kraamzorg regelen’ klinkt niet voor iedereen logisch.

Met redelijk wat kliks gevonden via navigatiebalk ‘Vergoedingen & Zorg’ > ‘Zwangerschap en geboorte’ > ‘Vergoedingen voor Zwanger (worden), baby en kind’ > ‘Kraamzorg thuis of in een geboorte- of kraamcentrum’. Deze route brengt je overigens ook in de vergoedingen van 2018. De onoplettende bezoeker noteert zo het verkeerde bedrag.

Via zoekfunctie "Kraamzorg thuis" direct te vinden, maar men krijgt eerst resultaat 2018. Extra klik op 'Bekijk de vergoeding van 2019' nodig.

Via zoekfunctie met term "Kraamzorg" komt men bij antwoord 2017 en 2018, niet 2019.

Logisch

Logische plek: 'Vergoeding zoeken’.

Logische plek: 'Vergoedingen & Zorg’.

‘Kraamzorg regelen' is soms niet de term die doet vermoeden dat daaronder eigen bijdrage van kraamzorg thuis gevonden kan worden.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en complete informatie, alleen wordt vaak niet het antwoord voor het jaar 2019 gevonden.

Citaten

“Iets meer klikken dan op andere site, maar heb het gevonden.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet	Citaten
Makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > 'Basisverzekering'. Via zoekfunctie snel gevonden met term ''niet gecontracteerde zorg''. Eerste pagina gaat direct over onderwerp. Via de navigatiebalk is het niet voor iedereen makkelijk relevante trefwoorden te vinden. Pagina 'Niet gecontracteerde zorg' geeft als eerst 'tarieven niet-gecontracteerde zorg 2019' weer. Dit staat vol met diverse bestanden met tarieven. Dit gaat de bezoeker helemaal doorlezen, terwijl verder onderaan de pagina een algemeen antwoord staat. Dit wordt vaak over het hoofd gezien. Er staat een link 'niet door ons gecontracteerde zorgverlener' bij 'Vergoedingen'. Hier wordt echter vaak overheen gelezen.	Logische plek: 'Basisverzekering'. Logische plek: 'Vergoedingen'.	Voor de lezer zijn de bestanden met tarieven per onderwerp erg complex en moeilijk te begrijpen. 75% wordt maximaal vergoed, niet duidelijk wanneer je recht hebt op het maximale bedrag. Vraagtekens bij wmg-tarief, wordt in 'Tarieven niet-gecontracteerde zorg (PDF)' niet duidelijk toegelicht. Men leest de voetnoot onderaan niet. In 'Tarieven niet-gecontracteerde zorg (PDF)' vind je een kolom met 'Vergoeding Naturapolis (75% van het gemiddelde tarief* waarvoor wij deze zorg hebben ingekocht bij door ons gecontracteerde zorgverleners)'. De twee termen worden door elkaar gebruikt en zorgen daarom voor onbegrip.	*"Onder 'tarieven niet-gecontracteerde zorg' staan de zorgtypes, maar geen %. Je moet per zorgtype naar de vergoeding zoeken in pdf's.''* *''Hoe weet ik nu welke behandeling ik heb gehad? Moet je dan vragen aan je behandelaar wat ze precies gaat doen/ heeft gedaan? Het is voor mij nu nog steeds niet duidelijk wat ik moet betalen."*

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk ‘Vergoedingen & Zorg’ > direct in het uitklapmenu.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk ‘Verzekeringen’ > ‘Aanvullende verzekeringen’.

Makkelijk toegankelijk via homepage ‘Vergoeding zoeken' > ‘Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar’.

Op pagina ‘Aanvullende verzekeringen’ is in één oogopslag te zien hoeveel behandelingen de verzekerde krijg bij welke aanvullende verzekering, handig.

Op pagina ‘Fysiotherapie vanaf 18 jaar’ staat de informatie meteen bovenaan, je hoeft niet naar beneden te scrollen.

Via ‘Alle vergoedingen’ krijgt de bezoeker veel opties bij ‘Fysiotherapie en oefentherapie’, maar meest algemene optie staat ergens tussenin. Meest algemene 'Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar.’ mag bovenaan in de resultaten.

Via zoekfunctie wordt met sommige termen niet direct een relevant antwoord gevonden. Met term ‘Fysiotherapie’ staat de relevante link pas op de 9e plek. Daarbij lijken de links die wel bovenaan verschijnen erg op elkaar, waardoor vaak een verkeerde link wordt aangeklikt.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen’.

Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen’.

Begrijpelijk en compleet

Geen overbodig informatie, snel overzicht.

Schema is er handig en duidelijk.

Handige kopjes, beantwoorden de meest voorkomende vragen.

Twijfels bij de zin 'waarvan maximaal 9 behandelingen manuele therapie.' Wat houdt dat precies in? Aan de andere kant: maakt de informatie wel veel completer.

Citaten

“Rechttoe, rechtaan, fysiotherapie stond er al meteen tussen.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "vaccinaties".

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk 'Vergoedingen' > 'Naar alle vergoedingen' > 'Buitenland' > 'Op vakantie' > 'Reizigersvaccinaties'.

Snel gevonden via de homepage met knop 'Vergoeding zoeken' > 'Buitenland' > 'Reizigersvaccinaties / inentingen'.

Gevonden via de homepage onder 'Actueel' > 'Op vakantie? Regel uw vaccinaties op tijd'.

Gevonden via navigatiebalk 'Verzekeringen' > 'Aanvullende verzekering'.

Prettige weergave van informatie: alle pakketten staan onder elkaar, zodat je goed de verschillen kunt zien.

Snel gevonden via de zoekfunctie met term ''vaccinaties'', maar de term ''vaccinatie'' en ''vaccinatie vergoeding'' en ''vaccinatie vergoeding buitenland'' geven géén resultaat.

Logisch

Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen'.

Logisch: in 'Vergoedingen' onder kopje Buitenland. Daarbij de duidelijke scheiding tussen vakantie en medische zorg in het buitenland.

Logisch: als zoekresultaat 'Reizigersvaccinaties'.

Begrijpelijk en compleet

Pagina ''Reizigersvaccinaties'' is beknopt, overzichtelijk en compleet.

Link naar geneesmiddelen die nodig zijn volgens het LCR is erg handig.

Tabel op pagina 'Aanvullende verzekeringen' geeft overzichtelijk en duidelijk antwoord.

Citaten

"Hou het simpel, dat snapt OZF wel. Een fijne zoekervaring.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “Verplicht eigen risico” en “Eigen risico”.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk 'Zorgverzekeringen' > ‘Eigen risico’. Staat al direct in het uitklapmenu.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk 'Zorgverzekeringen' > 'Basisverzekering’ en dan kan er ook nog eens worden doorgeklikt op ‘Lees meer over het eigen risico’.

Logisch

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Logische plek: ‘Verzekeringen’.

Niet te vinden via ‘Vergoedingen’.

Begrijpelijk en compleet

Pagina ‘Eigen risico’ geeft een duidelijke uitleg, de opbouw van de tekst is logisch en elke informatiebehoefte wordt voorzien.

Via ‘Verzekeringen’ > ‘Basisverzekering’ geen informatie over de leeftijd. Via ‘Verzekeringen’ > ‘Eigen risico’ wel volledige informatie (vanaf 18 jaar).

Citaten

“Snel gevonden en een duidelijk antwoord gekregen.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

PROLIFE zorgverzekeringen

Bevindingen per zoekopdracht			
	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Website heeft een fijne en rustige lay-out.

Website bevat een prettige navigatiestructuur, waardoor bezoekers met verschillende zoekstrategieën allemaal snel op een antwoord komen.

Handig dat je DigiD direct de stand van je eigen risico kunt bekijken.

"Christelijke zorg: wat is dat? Wat is het verschil met 'gewone' zorg? Maakt nieuwsgierig."

"Er zijn zo veel mogelijkheden en opties, ik zou geen idee hebben waar ik het moet zoeken of waar ik op moet letten vóór ik een verzekering af sluit."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

PROLIFE zorgverzekeringen

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "kraamzorg" en ''kraamzorg thuis''. Direct als eerste resultaat en met een duidelijke beschrijving per zoekresultaat.

Snel gevonden via navigatiebalk 'Vergoedingen' > 'Alle vergoedingen' > 'Zwanger, Baby en kind' > 'Kraamzorg Thuis of in geboortecentrum'.

Snel gevonden via navigatiebalk 'Vergoedingen' > 'Zwanger, Baby en kind'. Direct in het uitklapmenu.

Er zijn veel opties bij 'Vergoedingen' en 'Zwanger, baby en kind'.

Logisch

Zwanger, baby en kind klinkt als een logische plek om meer informatie te vinden over dit onderwerp.

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Snel overzicht, doordat alle aanvullende verzekeringen op een rijtje worden weergegeven en deze voor meer informatie kunnen worden opengeklapt.

Op pagina 'Kraamzorg thuis of in geboortecentrum' staat wel minimaal maar geen maximaal.

Citaten

''Het heeft mij denk ik maar 5 seconden gekost.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

PROLIFE zorgverzekeringen

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "niet-gecontracteerde zorg" maar ook ''eigen bijdrage niet gecontracteerde zorg''.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk 'Onze zorgverzekering' > 'Basisverzekering'. Handig dat er ook wordt doorgelinkt naar 'Tarieven niet-gecontracteerde zorg'.

Gevonden via navigatiebalk 'Service' > 'Polisvoorwaarden' > 'Polisvoorwaarden basis- en aanvullende verzekeringen',

Logisch

Logische plek: 'Basisverzekering'.

Een antwoord verwacht op pagina 'Vergoedingen', maar niet gevonden. Ook niet onder 'Overig' op deze pagina.

Begrijpelijk en compleet

Geen algemeen antwoord gevonden over aantal procent dat wordt vergoed wanneer iemand de zoekfunctie als eerste zoekstrategie gebruikt, en op pagina 'Tarieven niet-gecontracteerde zorg' terecht komt.

Wanneer de bestanden met tarieven worden open geklikt is het nog steeds niet begrijpelijk (hoe weet ik welke behandeling ik heb gehad?) en een veel bedragen zijn op aanvraag.

Vraagtekens bij wmg-tarief, wordt in Tarieven niet-gecontracteerde zorg (PDF) niet duidelijk toegelicht. Men leest de voetnoot onderaan niet.

In Tarieven niet-gecontracteerde zorg (PDF) vind je een kolom met 'Vergoeding Naturapolis(75% van het gemiddeld tarief* waarvoor wij deze zorg hebben ingekocht bij door ons gecontracteerde zorgverleners)'. De twee termen worden door elkaar gebruikt en zorgen daarom voor onbegrip."

Citaten

"Waarom zijn bijna alle bedragen op aanvraag?! Volgens mij maken ze het expres zo onduidelijk om ons te ontmoedigen om naar een niet-gecontracteerde zorgverlener te gaan."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

PROLIFE zorgverzekeringen

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Snel resultaat met termen “fysio” of ‘Fysiotherapie’ > Fysiotherapie vanaf 18 jaar. Ook heeft elk resultaat een duidelijke beschrijving.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk ‘Vergoedingen’ > direct in het uitklapmenu.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk ‘Onze zorgverzekering’ > ‘Aanvullende verzekeringen’.

Makkelijk toegankelijk via homepage ‘Vergoeding zoeken' > ‘Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar’.

Op pagina ‘Aanvullende verzekeringen’ is in één oogopslag te zien hoeveel behandelingen de verzekerde krijg bij welke aanvullende verzekering, handig.

Via ‘Alle vergoedingen’ krijgt de bezoeker veel opties bij ‘Fysiotherapie en oefentherapie’, maar meest algemene optie staat ergens tussenin. Meest algemene 'Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar.’ mag bovenaan in de resultaten.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen’.

Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen’.

Begrijpelijk en compleet

Informatie is volledig en goed gestructureerd, men vindt het antwoord zonder in details te verzanden, terwijl details wel beschikbaar zijn.

Citaten

‘’Dit vond ik één van de beste websites. Snel, overzichtelijk, duidelijk. Ook fijn dat je bij Aanvullende verzekeringen op de term kan klikken voor meer info.’’

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

PROLIFE zorgverzekeringen

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "vaccinaties".

Geen resultaat bij zoekterm "vaccinatie vergoeding".

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen' > 'Buitenland' > 'Op vakantie' > 'Reizigersvaccinaties'.

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen' > 'Buitenland'. Direct in het uitklapmenu.

Prettige weergave van informatie: alle pakketten staan onder elkaar, zodat je goed de verschillen kunt zien.

Makkelijk kiezen tussen tabblad 2018 en 2019.

Logisch

Logische plek: tussen de vergoedingen.

Logische plek: 'Vergoedingen' onder kopje Buitenland. Daarbij de duidelijke scheiding tussen vakantie en medische zorg in het buitenland.

Bij 'Vergoedingen' onder kopje 'Buitenland' kun je kiezen tussen 'Op vakantie' en 'Voor medische zorg de grens over'. Niet voor iedereen is 'Op vakantie' een logische plek, want er kunnen immers ook andere redenen zijn dat je in het buitenland verblijft.

Begrijpelijk en compleet

Pagina 'Reizigersvaccinaties' is beknopt, overzichtelijk en compleet.

Link naar geneesmiddelen die nodig zijn volgens het LCR is erg handig.

Tabel op pagina 'Aanvullende verzekeringen' geeft overzichtelijk en duidelijk antwoord.

Korte toelichting boven het schema, met 'noodzakelijke vaccinaties'. Prettig, hoeft niet completer gemaakt te worden met om welke ziektes het precies gaat.

"100% bij gecontracteerde zorgverlener" roept vragen op. Dit wordt wel goed toegelicht als je op het pijltje met meer informatie klikt.

Op pagina 'Reizigersvaccinaties' staat aangegeven: "100% bij gecontracteerde zorgverlener", maar het was logischer geweest als hier stond aangegeven wat maximaal per kalenderjaar wordt vergoed. Dit maakt namelijk het verschil tussen de verschillende AV's.

Citaten

"Bij de polissen wordt een complete uitleg gegeven. Super fijn, dan hoef je niet verder te zoeken."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

PROLIFE zorgverzekeringen

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet	Citaten
Makkelijk toegankelijk via zoekterm “Verplicht eigen risico” en “Eigen risico” met daarbij een duidelijke titel en omschrijving. Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk ‘Onze zorgverzekeringen’ > direct in het uitklapmenu onder ‘Eigen risico’. Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk ‘Onze zorgverzekeringen’ > ‘Basisverzekering’.	Logische plek: ‘Basisverzekering’. Niet te vinden via ‘Vergoedingen’.	Duidelijke uitleg met prettig gebruik van bulletpoints en kopjes. Het was direct duidelijk wat het verschil is tussen de wettelijke eigen bijdrage en het eigen risico, handig. Ook de voorwaarden zijn duidelijk vermeld. ''De stand van uw eigen risico'' is alleen relevant voor klanten. Mag na algemene info. “Kies uw vrijwillig eigen risico en ontdek uw voordeel” op pagina 'Eigen risico' geeft voor sommigen makkelijk weer wat het voordeel is, maar bij anderen is het nog niet helemaal duidelijk. Het zou makkelijker zijn als zij het bedrag zien dat zij besparen, in plaats van of naast de nieuwe prijs van de polis.	*“Duidelijk antwoord met handig overzicht (tabel) onderaan, waar je ziet hoeveel je per maand betaalt, bij verhoging van eigen risico.”*

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

VGZ

Bevindingen per zoekopdracht			
	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

De zoekfunctie geeft zoeksuggesties als je zoekterm intypt.

De lijst 'Vergoedingen' is lang, maar volledig. Scrollen is nodig. Het zou prettig zijn als je kunt filteren op een letter uit het alfabet.

Voor het opzoeken van vergoedingen moet je eerst een keuze maken uit de basisverzekeringen en/of de aanvullende verzekeringen. Dit zorgt voor een onnodige stap extra.

"Dit is echt een makkelijke website."

"Soms zie ik door de bomen het bos niet meer. Al die keuzes die ik moet maken!"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "kraamzorg" en "kraamzorg thuis".

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen' > 'Bekijk alle vergoedingen (A-Z') > letter 'K' > 'Kraamzorg thuis'.

Vergoedingen worden overzichtelijk weergegeven in een lijst op alfabetische volgorde, per letter een aparte kop.

Bij 'Vergoeding voor kraamzorg thuis' moet je eerst een keuze maken uit twee basisverzekeringen. De eigen bijdrage is hetzelfde, deze weergave van informatie zorgt dus voor een klik extra.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Naast de eigen bijdrage wordt ook het aantal dagen genoemd, dit maakt de informatie extra volledig.

Door op 'meer informatie' te klikken verschijnt aanvullende informatie. Zo is de informatie compleet én goed behapbaar.

Citaten

"De vergoeding is voor alle Basisverzekeringen hetzelfde. Ik vind het verwarrend dat ik er een moet selecteren. Ik weet nu toch nog niet welke ik wil?"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via ‘Zorgverzekering’ > ‘Basisverzekering’.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “niet-gecontracteerd” > ‘Tarieven bij zorgverleners zonder contract’.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “niet-gecontracteerd” > ‘Hoe kan het dat u meer moet betalen dan verwacht?’ > kopje ‘Uw zorgverlener heeft geen contract’. Echter, ver scrollen naar beneden is wel nodig.

Logisch

Logische plek: ‘Basisverzekering’

Begrijpelijk en compleet

Begrip afhankelijk van de pagina. Goed uitgelegd als je via een zoekterm op de informatiepagina komt. Indien alleen het percentage gevonden: minder begrip.

Duidelijke uitleg met rekenvoorbeeld onder ‘Hoe kan het dat u meer moet betalen dan verwacht?’, kopje ‘Uw zorgverlener heeft geen contract’.

Citaten

''Ik vind de titel van de pagina waarop deze informatie staat niet passen. Bovendien is het een hele lap tekst, waardoor ik de relevante informatie onderaan bijna gemist heb. Waarom maken ze er niet een aparte pagina van met gecontracteerde- en niet-gecontracteerde zorg?''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “fysio” en “fysiotherapie.” Door de automatische zoeksuggestie kun je direct op de link ‘Vergoeding fysiotherapie vanaf 18 jaar’ klikken.

Makkelijk toegankelijk via ‘Zorgverzekering’ > ‘Aanvullende verzekeringen’. Vergoedingen per aanvullende verzekering zijn in één oogopslag helder in het schema.

Makkelijk toegankelijk via ‘Vergoedingen’ > ‘Fysiotherapie en beweegzorg’. Ook vindbaar via ‘Bekijk alle vergoedingen (A-Z)’, maar dit is niet nodig omdat ‘Fysiotherapie’ al in het uitklapmenu staat.

De vergoedingen staan in alfabetische volgorde en bovenaan staan de zes meest gezochte vergoedingen opgesomd.

Het verschil tussen aanvullende pakketten en kies-zelf modules is niet voor iedereen duidelijk.

Bij ‘Vergoeding fysiotherapie vanaf 18 jaar’ heeft men het idee dat je eerst een keuze moet maken uit twee basisverzekeringen en daarna nog uit de aanvullende verzekeringen. De vergoeding is met beide basisverzekeringen hetzelfde. Deze weergave van informatie zorgt dus voor een klik extra. Bovendien is onduidelijk welke van de aanvullende pakketten de goedkoopste is.

Bij ‘Vergoeding fysiotherapie vanaf 18 jaar’ moet men een keuze maken uit maar liefst vijftien aanvullende pakketten.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen’.

Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen’.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Door op 'meer informatie’ te klikken verschijnt aanvullende informatie. Zo is de informatie compleet én goed behapbaar.

Het is onduidelijk wat de Gemeentepakketten inhouden.

Citaten

“Stel ik nemen een Den Haag pakket. Loopt dat via de gemeente?”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “vaccinaties”.

Makkelijk toegankelijk via ‘Vergoedingen’ > ‘Bekijk alle vergoedingen (A-Z). Prettig dat de link naar deze vergoedingen zowel onder de letter V als letter R vindbaar is.

Bij ‘Vergoeding reisvaccinaties’ moet je eerst een keuze maken uit twee basisverzekeringen. De vergoeding is hetzelfde, deze weergave van informatie zorgt dus voor een klik extra.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen’ > letter ‘V’ > ‘Vaccinatie’.

Logische plek: 'Vergoedingen’ > letter ‘R’ > ‘Reisvaccinaties’.

Begrijpelijk en compleet

Door op 'meer informatie’ te klikken verschijnt aanvullende informatie. Zo is de informatie compleet én goed behapbaar.

Citaten

“Prettig dat de vergoeding zowel onder vaccinatie als reisvaccinaties vindbaar is.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “eigen risico”. De informatie wordt zelfs al zichtbaar in de automatische zoeksuggestie.

Makkelijk toegankelijk via ‘Zorgverzekering’ > ‘Basisverzekering’.

Makkelijk toegankelijk via ‘Vergoedingen’ > ‘Wat betaal ik zelf?’.

Logisch

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Logische plek: ‘Vergoedingen’ > ‘Wat betaal ik zelf?’.

Niet vindbaar onder ‘Zorgverzekering’.

Begrijpelijk en compleet

Prettige weergave van informatie: opgesomd in bulletpoints onder het kopje ‘In het kort’.

Pagina 'Wat betaal ik zelf?' geeft een mooi overzicht van de verschillen tussen bijv. eigen risico en eigen bijdrage met duidelijke uitleg.

Citaten

“Ik hoef niet eens op enter te drukken om het antwoord op mijn vraag te vinden, het antwoord staat al in de zoeksuggestie.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Bevindingen per zoekopdracht			
	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

De zoekfunctie geeft zoeksuggesties als je zoekterm intypt.

De lijst 'Vergoedingen' is lang, maar volledig. Scrollen is nodig. Het zou prettig zijn als je kunt filteren op een letter uit het alfabet.

Voor het opzoeken van vergoedingen moet je eerst een keuze maken uit de basisverzekeringen en/of de aanvullende verzekeringen. Dit zorgt voor een onnodige stap extra.

"Dit is echt een makkelijke website."

"Soms zie ik door de bomen het bos niet meer. Al die keuzes die ik moet maken!"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "kraamzorg" en "kraamzorg thuis".

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen' > 'Bekijk alle vergoedingen (A-Z') > letter 'K' > 'Kraamzorg thuis'.

Vergoedingen worden overzichtelijk weergegeven in een lijst op alfabetische volgorde, per letter een aparte kop.

Bij 'Vergoeding voor kraamzorg thuis' moet je eerst een keuze maken uit twee basisverzekeringen. De eigen bijdrage is hetzelfde, deze weergave van informatie zorgt dus voor een klik extra.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Naast de eigen bijdrage wordt ook het aantal dagen genoemd, dit maakt de informatie extra volledig.

Door op 'meer informatie' te klikken verschijnt aanvullende informatie. Zo is de informatie compleet én goed behapbaar.

Citaten

"De vergoeding is voor alle Basisverzekeringen hetzelfde. Ik vind het verwarrend dat ik er een moet selecteren. Ik weet nu toch nog niet welke ik wil?"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via ‘Zorgverzekering’ > ‘Basisverzekering’.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “niet-gecontracteerd” > ‘Tarieven bij zorgverleners zonder contract’ (en eventueel: doorklikken naar lijst met Maximale vergoedingen).

Logisch

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Begrijpelijk en compleet

Begrip afhankelijk van de pagina. Goed uitgelegd als je via een zoekterm op de informatiepagina komt. Indien alleen het percentage gevonden: minder begrip.

Citaten

“Wat zegt dit? Maximaal 80% van het gemiddeld gecontracteerd tarief? Op basis waarvan?”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “fysio” en “fysiotherapie.” Door de automatische zoeksuggestie kun je direct op de link ‘Vergoeding fysiotherapie vanaf 18 jaar’ klikken.

Makkelijk toegankelijk via ‘Zorgverzekering’ > ‘Aanvullende verzekeringen’. Vergoedingen per aanvullende verzekering zijn in één oogopslag helder in het schema.

Makkelijk toegankelijk via ‘Vergoedingen’ > ‘Fysiotherapie en beweegzorg’. Ook vindbaar via ‘Bekijk alle vergoedingen (A-Z)’, maar dit is niet nodig omdat ‘Fysiotherapie’ al in het uitklapmenu staat.

De vergoedingen staan in alfabetische volgorde en bovenaan staan de zes meest gezochte vergoedingen opgesomd.

Het verschil tussen aanvullende pakketten en kies-zelf modules is niet voor iedereen duidelijk.

Bij ‘Vergoeding fysiotherapie vanaf 18 jaar’ heeft men het idee dat je eerst een keuze moet maken uit twee basisverzekeringen en daarna nog uit de aanvullende verzekeringen. De vergoeding is bij beide basisverzekeringen hetzelfde. Deze weergave van informatie zorgt dus voor een klik extra. Bovendien is onduidelijk welke van de aanvullende pakketten de goedkoopste is.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen’.

Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen’.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Door op 'meer informatie’ te klikken verschijnt aanvullende informatie. Zo is de informatie compleet én goed behapbaar.

Citaten

“Ik neem aan dat de bovenste de goedkoopste is?”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “vaccinaties”.

Makkelijk toegankelijk via ‘Vergoedingen’ > ‘Bekijk alle vergoedingen (A-Z). Prettig dat de link naar deze vergoedingen zowel onder de letter V als letter R vindbaar is.

Bij ‘Vergoeding reisvaccinaties’ moet je eerst een keuze maken uit twee basisverzekeringen. De vergoeding is hetzelfde, deze weergave van informatie zorgt dus voor een klik extra.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen’ > letter ‘V’ > ‘Vaccinatie’.

Logische plek: 'Vergoedingen’ > letter ‘R’ > ‘Reisvaccinaties’.

Begrijpelijk en compleet

Door op 'meer informatie’ te klikken verschijnt aanvullende informatie. Zo is de informatie compleet én goed behapbaar.

Citaten

“Prettig dat de vergoeding zowel onder vaccinatie als reisvaccinaties vindbaar is.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “eigen risico”. De informatie wordt zelfs al zichtbaar in de automatische zoeksuggestie.

Makkelijk toegankelijk via ‘Zorgverzekering’ > ‘Basisverzekering’.

Makkelijk toegankelijk via ‘Vergoedingen’ > ‘Wat betaal ik zelf?’.

Logisch

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Logische plek: ‘Vergoedingen’ > ‘Wat betaal ik zelf?’.

Niet vindbaar onder ‘Zorgverzekering’.

Begrijpelijk en compleet

Prettige weergave van informatie: opgesomd in bulletpoints onder het kopje ‘Het verplicht eigen risico in het kort’.

Pagina 'Wat betaal ik zelf?' geeft een mooi overzicht van de verschillen tussen bijv. eigen risico en eigen bijdrage met duidelijke uitleg.

Citaten

“Ik hoef niet eens op enter te drukken om het antwoord op mijn vraag te vinden, het antwoord staat al in de zoeksuggestie.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Bevindingen per zoekopdracht			
	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

De zoekfunctie geeft zoeksuggesties als je zoekterm intypt.

De lijst 'Vergoedingen' is lang, maar volledig. Scrollen is nodig. Het zou prettig zijn als je kunt filteren op een letter uit het alfabet.

Voor het opzoeken van vergoedingen moet je eerst een keuze maken uit de basisverzekeringen en/of de aanvullende verzekeringen. Dit zorgt voor een onnodige stap extra.

"Dit is echt een makkelijke website."

"Soms zie ik door de bomen het bos niet meer. Al die keuzes die ik moet maken!"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "kraamzorg" en "kraamzorg thuis".

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen' > 'Bekijk alle vergoedingen (A-Z') > letter 'K' > 'Kraamzorg thuis'.

Vergoedingen worden overzichtelijk weergegeven in een lijst op alfabetische volgorde, per letter een aparte kop.

Bij 'Vergoeding voor kraamzorg thuis' moet je eerst een keuze maken uit drie basisverzekeringen. De eigen bijdrage is hetzelfde, deze weergave van informatie zorgt dus voor een klik extra.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Naast de eigen bijdrage wordt ook het aantal dagen genoemd, dit maakt de informatie extra volledig.

Door op 'meer informatie' te klikken verschijnt aanvullende informatie. Zo is de informatie compleet én goed behapbaar.

Citaten

"De vergoeding is voor alle Basisverzekeringen hetzelfde. Ik vind het verwarrend dat ik er een moet selecteren. Ik weet nu toch nog niet welke ik wil?"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via ‘Zorgverzekering’ > ‘Basisverzekering’.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “niet-gecontracteerd” > ‘Tarieven bij zorgverleners zonder contract’.

Logisch

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Begrijpelijk en compleet

Via ‘Zorgverzekering’ > ‘Basisverzekering’ kun je bij de pakketten aflezen: “70%, 80% of 100% vergoed”. Op de pagina ‘Tarieven bij zorgverleners zonder contract’ is het woord “maximaal” hieraan toegevoegd. Als het woord “maximaal” wordt weggelaten begrijpt men het wel beter, maar dit lijkt niet accuraat te zijn.

Citaten

'Kijk, hier staat “80% vergoed”. Dat is een duidelijk percentage, dan weet je waar je aan toe bent.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “fysio” en “fysiotherapie.” Door de automatische zoeksuggestie kun je direct op de link ‘Vergoeding fysiotherapie vanaf 18 jaar’ klikken.

Makkelijk toegankelijk via ‘Zorgverzekering’ > ‘Aanvullende verzekeringen’. Vergoedingen per aanvullende verzekering zijn in één oogopslag helder in het schema.

Makkelijk toegankelijk via ‘Vergoedingen’ > ‘Fysiotherapie en beweegzorg’. Ook vindbaar via ‘Bekijk alle vergoedingen (A-Z)’, maar dit is niet nodig omdat Fysiotherapie al in het uitklapmenu staat.

De vergoedingen staan in alfabetische volgorde en bovenaan staan de zes meest gezochte vergoedingen opgesomd.

Enigszins makkelijk toegankelijk via de link ‘Meer over de aanvullende zorgverzekering’, na scrollen op de beginpagina.

Het verschil tussen aanvullende pakketten en kies-zelf modules is niet voor iedereen duidelijk.

Bij ‘Vergoeding fysiotherapie vanaf 18 jaar’ heeft men het idee dat je eerst een keuze moet maken uit drie basisverzekeringen en daarna nog uit de aanvullende verzekeringen. De vergoeding is met beide basisverzekeringen hetzelfde. Deze weergave van informatie zorgt dus voor een klik extra. Bovendien is onduidelijk welke van de aanvullende pakketten de goedkoopste is.

Bij ‘Vergoeding fysiotherapie vanaf 18 jaar’ moet men een keuze maken uit maar liefst elf aanvullende pakketten.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen’.

Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen’.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Door op 'meer informatie’ te klikken verschijnt aanvullende informatie. Zo is de informatie compleet én goed behapbaar.

Citaten

''Hoe moet ik nu een keuze maken uit al deze drie plus elf pakketten? Ik snap niet helemaal waar wat voor staat.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “vaccinaties”.

Makkelijk toegankelijk via ‘Vergoedingen’ > ‘Bekijk alle vergoedingen (A-Z). Prettig dat de link naar deze vergoedingen zowel onder de letter V als letter R vindbaar is.

Bij ‘Vergoeding reisvaccinaties’ moet je eerst een keuze maken uit drie basisverzekeringen. De vergoeding is hetzelfde, deze weergave van informatie zorgt dus voor een klik extra.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen’ > letter ‘V’ > ‘Vaccinatie’.

Logische plek: 'Vergoedingen’ > letter ‘R’ > ‘Reisvaccinaties’.

Begrijpelijk en compleet

Door op 'meer informatie’ te klikken verschijnt aanvullende informatie. Zo is de informatie compleet én goed behapbaar.

Citaten

“Prettig dat de vergoeding zowel onder vaccinatie als reisvaccinaties vindbaar is.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “eigen risico”.

Makkelijk toegankelijk via ‘Zorgverzekering’.

Makkelijk toegankelijk via ‘Vergoedingen’ > ‘Wat betaal ik zelf?’.

Logisch

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Logische plek: ‘Zorgverzekering’.

Logische plek: ‘Vergoedingen’ > ‘Wat betaal ik zelf?’.

Begrijpelijk en compleet

Prettige weergave van informatie: opgesomd in bulletpoints onder het kopje ‘Wat feiten op een rij’.

Pagina 'Wat betaal ik zelf?' geeft een mooi overzicht van de verschillen tussen bijv. eigen risico en eigen bijdrage met duidelijke uitleg.

Citaten

“Ik hoef niet eens op enter te drukken om het antwoord op mijn vraag te vinden, het antwoord staat al in de zoeksuggestie.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

univé

Bevindingen per zoekopdracht			
	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Geen duidelijk menu op beginpagina van zorgverzekering. Duidelijk zichtbare buttons naar bijvoorbeeld 'Vergoedingen', 'Basisverzekeringen' en 'Aanvullende verzekeringen' ontbreken.

"Deze website is net een doolhof."

"Ik zocht naar een grote kop of tabblad met 'vergoedingen'. Over dat blauwe linkje had ik in eerste instantie heen gekeken."

"Op de eerste pagina moet je wel heel lang door scrollen voor meer informatie."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Vergoedingen per (aanvullende) verzekering zijn in één oogopslag helder. Verzekeringen hoeven niet apart aangeklikt te worden voor deze informatie.

Link 'Vergoedingen' op beginpagina van zorgverzekering valt onvoldoende op.

Onoverzichtelijke en zeer korte lijst met vergoedingen waar je uit kunt kiezen. Geen duidelijke indeling in de twee kolommen: een kolom met 'specifieke vergoedingen' en een kolom met 'lees meer informatie over vergoedingen voor:'

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

"Wat is het verschil tussen de linker en rechter kolom met vergoedingen?"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "niet-gecontracteerde zorg".

Niet vindbaar via zoekterm "niet-gecontracteerde zorgverlener".

Makkelijk toegankelijk via 'Premie berekenen'.

'Makkelijk toegankelijk via beginpagina Zorgverzekering, echter, niet iedereen scrollt meteen omlaag.

Logisch

Logische plek: 'Basisverzekering'.

Begrijpelijk en compleet

Begrip afhankelijk van de pagina. Goed uitgelegd als je via een zoekterm op de informatiepagina komt. Indien alleen het percentage gevonden: minder begrip.

Duidelijke uitleg met rekenvoorbeeld onder 'Hoe kan het dat u meer moet betalen dan verwacht?', kopje 'Uw zorgverlener heeft geen contract'.

Citaten

"Gek dat ik veel minder resultaten krijg bij niet-gecontracteerde zorgverlener dan bij niet-gecontracteerde zorg. Dat is toch hetzelfde?"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “fysiotherapie (vanaf 18 jaar)”.

Overzichtelijk schema, alle vergoedingen staan in kolommen naast elkaar.

Enigszins makkelijk toegankelijk via zoekterm “Aanvullende verzekering fysiotherapie”. ‘Relevant’ staat ertussen, maar pas na twee linkjes over scooterverzekeringen.

Enigszins makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering’ > ‘Meer over aanvullend'. Echter, scrollen is hiervoor op beide pagina's nodig, waardoor men de benodigde informatie over het hoofd kan zien.

Link ‘Vergoedingen' op beginpagina van zorgverzekering valt onvoldoende op.

Onoverzichtelijke en zeer korte lijst met vergoedingen waar je uit kunt kiezen. Geen duidelijke indeling van de twee kolommen: een kolom met ‘specifieke vergoedingen’ en een kolom met ‘lees meer informatie over vergoedingen’.

Logisch

Logische plek: ‘Vergoedingen’.

Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen’.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk.

Toelichting ontbreekt of deze vergoeding geldt voor een leeftijd tot of vanaf 18 jaar.

Citaten

“Dit waren te veel handelingen, vergoedingen is zo iets standaards. Het zou veel duidelijker en prominenter op de homepagina moeten worden gezet. Er staat nu wel een knop, maar deze is verstopt. Ook het vinden van de link Fysiotherapie op de pagina vergoedingen was flink turen.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

univé

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "vaccinaties".

Op pagina 'Preventie - vergoedingen 2019' is het prettig dat er direct in een oogopslag is te zien wat er vanuit de verschillende aanvullende verzekeringen wordt vergoed.

Enigszins makkelijk toegankelijk via zoekterm "vaccinaties buitenland". De eerste resultaten zijn irrelevant en verwijzen alleen naar informatie over zorg in het buitenland.

Moeilijk toegankelijk via 'Vergoedingen' > ''Zorgvergoedingen bij Univé Zorg Select polis''. De tekst is erg klein en het kost tijd om het antwoord te vinden.

Link 'Vergoedingen' op beginpagina van zorgverzekering valt onvoldoende op.

Onoverzichtelijke en zeer korte lijst met vergoedingen waar je uit kunt kiezen. Geen duidelijke indeling in de twee kolommen: een kolom met 'specifieke vergoedingen' en een kolom met 'lees meer informatie over vergoedingen voor:'

Relevante link staat onder kolom 'Specifieke vergoedingen' onder de naam 'preventie'. Deze term is niet logisch voor bezoekers en wordt erg vaak over het hoofd gezien. Men verwacht een term of categorie als 'Buitenland' of 'Vaccinaties'.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Categorie vergoedingen 'Preventie' niet logisch.

Begrijpelijk en compleet

Onvoldoende informatie over wat wel wordt vergoed en wat niet.

Pagina 'Preventie - vergoedingen 2019' geeft een schema waar staat dat het budget vrij besteed kan worden aan o.a. vaccinaties. Dit is niet duidelijk genoemd of omschreven, wordt vaak niet begrepen.

Citaten

"Pas na het lezen van de PDF 'Vergoedingszoeker' begreep ik dat dit allemaal onder hetzelfde pakket valt en je dus het bedrag vrij kunt besteden. Erg onduidelijk aangegeven."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “Eigen risico”.

Enigszins makkelijk toegankelijk via de beginpagina. Het ‘verplicht eigen risico’ wordt namelijk genoemd onder elk basisverzekeringspakket en onder de kop ‘U kunt uw zorgpremie verlagen door uw eigen risico te verhogen’. Echter, veel mensen zien dit over het hoofd, men is over het algemeen niet geneigd door te scrollen.

Moeilijk toegankelijk via de pagina 'Basisverzekeringen’. De link hier naar toe is lastig vindbaar.

Ook verouderde artikelen zichtbaar in de resultaten, uit 2017 bijvoorbeeld.

Logisch

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Goede uitleg op pagina’s ‘Verplicht en vrijwillig eigen risico 2019’ en ‘Eigen risico of eigen bijdrage: wanneer betaal je nu wat?’

Citaten

“Oh, ik had helemaal niet gezien dat je naar beneden kon scrollen. Daar staat best veel informatie die ik nu dus over het hoofd zag.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Bevindingen per zoekopdracht			
	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

De zoekfunctie geeft zoeksuggesties als je zoekterm intypt.

De lijst 'Vergoedingen' is lang, maar volledig. Scrollen is nodig. Het zou prettig zijn als je kunt filteren op een letter uit het alfabet.

De pop-up ''NIEUW! Uw persoonlijke vergoedingen bekijken '' is voor sommige bezoekers verwarrend, maar ook irritant. Omdat het voor niet-klanten niet relevant is.

"Prettige website."

"Die knop 'vergoedingen zoeken' direct op de homepage is ideaal!"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "kraamzorg" en "kraamzorg thuis".

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen' > 'Bekijk alle vergoedingen (A-Z') > kopje 'Meest gezochte vergoedingen' > 'Zwangerschap en kraamzorg' > 'Kraamzorg thuis'.

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen' > 'Bekijk alle vergoedingen (A-Z') > letter 'K' > 'Kraamzorg thuis'.

Vergoedingen worden overzichtelijk weergegeven in een lijst op alfabetische volgorde, per letter een aparte kop.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Naast de eigen bijdrage wordt ook het aantal dagen genoemd, dit maakt de informatie extra volledig.

Door op 'meer informatie' te klikken verschijnt aanvullende informatie. Zo is de informatie compleet én goed behapbaar.

Citaten

"De lijst met vergoedingen is lang, maar overzichtelijk weergegeven onder de letters van het alfabet. Ik vond het meteen!"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via ‘Zorgverzekering’ > ‘Basisverzekering’.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “niet-gecontracteerde zorgverlener” > ‘Tarieven bij zorgverleners zonder contract’.

Niet vindbaar via zoektermen “niet-gecontracteerd”, “niet-gecontracteerde zorg”

Logisch

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Begrijpelijk en compleet

Sommigen vinden het verwarrend dat onder Basisverzekering “100% vergoeding van iedere zorgverlener” staat, maar dat er toch sprake blijkt te zij van een maximale vergoeding op de pagina ‘Tarieven bij zorgverleners zonder contract’ niet-gecontracteerde zorg.

Citaten

‘‘Hier staat 100%, maar volgens mij krijg je geen volledige vergoeding.’’

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “fysio” en “fysiotherapie.” Door de automatische zoeksuggestie kun je direct op de link ‘Vergoeding fysiotherapie vanaf 18 jaar’ klikken.

Makkelijk toegankelijk via ‘Vergoeding zoeken’ op de beginpagina.

Makkelijk toegankelijk via ‘Zorgverzekering’ > ‘Aanvullende zorgpakketten’. Vergoedingen per aanvullende verzekering zijn in één oogopslag helder in het schema.

Makkelijk toegankelijk via ‘Vergoedingen’ > ‘Fysiotherapie en beweegzorg’. Ook vindbaar via ‘Bekijk alle vergoedingen (A-Z)’, maar dit is niet nodig omdat Fysiotherapie al in het uitklapmenu staat.

De vergoedingen staan in alfabetische volgorde en bovenaan staan de zeven meest gezochte vergoedingen opgesomd.

Vanzelfsprekende namen van de aanvullende pakketten.

Je dient eerst een keuze te maken uit de aanvullende pakketten. Deze weergave van informatie zorgt dus voor een klik extra.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen’.

Logische plek: 'Aanvullende zorgpakketten’.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Door op 'meer informatie’ te klikken verschijnt aanvullende informatie. Zo is de informatie compleet én goed behapbaar.

Onduidelijk hoeveel behandelingen je kunt krijgen voor het vergoedingsbedrag.

Citaten

“Eindelijk heldere namen voor de aanvullende pakketten. Gewoon 1 tot en met 4, simpel.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “vaccinaties”.

Makkelijk toegankelijk via ‘Zorgverzekering’ > ‘Aanvullende zorgpakketten’. Vergoedingen per aanvullende verzekering zijn in één oogopslag helder in het schema.

Makkelijk toegankelijk via ‘Vergoedingen’ > ‘Bekijk alle vergoedingen (A-Z) > letter ‘V’ > ‘Vaccinatie’.

Je dient eerst een keuze te maken uit de aanvullende pakketten. Deze weergave van informatie zorgt dus voor een klik extra.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen’ > letter ‘V’ > ‘Vaccinatie’.

Begrijpelijk en compleet

Door op 'meer informatie’ te klikken verschijnt aanvullende informatie. Zo is de informatie compleet én goed behapbaar.

Citaten

“Via het schema bij de aanvullende zorgpakketten is in een oogopslag te zien wat je wanneer krijgt.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “Eigen risico”.

Makkelijk toegankelijk via ‘Vergoedingen’ > ‘Wat betaal ik zelf?’.

Makkelijk toegankelijk via ‘Zorgverzekering’ > ‘Eigen risico’.

Makkelijk toegankelijk via ‘Zorgverzekering’ > ‘Basisverzekering’.

Logisch

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Logische plek: ‘Zorgverzekering’.

Logische plek: ‘Vergoedingen’ > ‘Wat betaal ik zelf?’.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Pagina 'Wat betaal ik zelf?' geeft een mooi overzicht van de verschillen tussen bijv. eigen risico en eigen bijdrage met duidelijke uitleg.

Citaten

“Snel gevonden.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

bewuzt
een zorgverzekering van VGZ

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Voor het vinden van de meeste zoekvragen zijn maar weinig stappen nodig.

De zoekfunctie geeft zoeksuggesties als je zoekterm intypt.

De lijst 'Vergoedingen' is lang, maar volledig. Scrollen is nodig. Het zou prettig zijn als je kunt filteren op een letter uit het alfabet.

''Dit vond ik de website met het beste en duidelijkste informatieaanbod. Vooral omdat het zo overzichtelijk is.''

"Er is maar weinig klikken nodig."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

bewuzt
een zorgverzekering van VGZ

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "kraamzorg" en "kraamzorg thuis".

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen' > 'Bekijk alle vergoedingen (A-Z') > kopje 'Meest gezochte vergoedingen' > 'Zwangerschap en kraamzorg' > 'Kraamzorg thuis'.

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen' > 'Bekijk alle vergoedingen (A-Z') > letter 'K' > 'Kraamzorg thuis'.

Vergoedingen worden overzichtelijk weergegeven in een lijst op alfabetische volgorde, per letter een aparte kop.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Naast de eigen bijdrage wordt ook het aantal dagen genoemd, dit maakt de informatie extra volledig.

Door op 'meer informatie' te klikken verschijnt aanvullende informatie. Zo is de informatie compleet én goed behapbaar.

Citaten

"Handig, ik kan ook op de link klikken bij meest gezochte vergoedingen."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

bewuzt
een zorgverzekering van VGZ

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > 'Basisverzekering'.

Makkelijk toegankelijk via zoektermen "niet-gecontracteerd", "niet-gecontracteerde zorg(verlener/verlening)" > 'Uitleg gemiddeld gecontracteerd tarief'.

Via 'Basisverzekering' is de relevante informatie onder de kop 'Kies je zorgverlener slim en bespaar' te vinden. Sommigen lezen hier overheen en zijn toch meer op zoek naar termen als "gecontracteerd" en "niet-gecontracteerd".

Logisch

Logische plek: 'Basisverzekering'.

Begrijpelijk en compleet

Begrip afhankelijk van de pagina. Goed uitgelegd als je via een zoekterm op de informatiepagina komt. Indien alleen het percentage gevonden: minder begrip.

Citaten

"Met een andere titel had ik sneller de informatie gevonden denk ik."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

bewuzt
een zorgverzekering van VGZ

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “fysio” en “fysiotherapie.” Door de automatische zoeksuggestie kun je direct op de link ‘Vergoeding fysiotherapie vanaf 18 jaar’ klikken.

Makkelijk toegankelijk via ‘Vergoeding zoeken’ op de beginpagina.

Makkelijk toegankelijk via ‘Zorgverzekering’ > ‘Aanvullende opties’. Vergoedingen per aanvullende verzekering zijn in één oogopslag helder in het blok ‘Bewuzt Fysio’.

Makkelijk toegankelijk via ‘Vergoedingen’ > ‘Fysiotherapie en beweegzorg’. Ook vindbaar via ‘Bekijk alle vergoedingen (A-Z)’, maar dit is niet nodig omdat ‘Fysiotherapie’ al in het uitklapmenu staat.

De vergoedingen staan in alfabetische volgorde en bovenaan staan de zes meest gezochte vergoedingen opgesomd.

Je dient eerst een keuze te maken uit de aanvullende pakketten. Deze weergave van informatie zorgt dus voor een klik extra.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen’.

Logische plek: 'Aanvullende opties’.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Door op 'meer informatie’ te klikken verschijnt aanvullende informatie. Zo is de informatie compleet én goed behapbaar.

Citaten

“Dit gaat erg gemakkelijk.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

bewuzt
een zorgverzekering van VGZ

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen' > 'Bekijk alle vergoedingen (A-Z) > letter 'V' > 'Vaccinatie'.

Klikken op de link is niet nodig, al in de lijst zelf wordt 'geen vergoeding' erachter vermeld.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "vaccinaties". Echter, het woord "vaccinaties" komt niet direct terug in de zoekresultaten, waardoor er twijfel kan ontstaan over de relevantie van de twee linkjes.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen' > letter 'V' > 'Vaccinatie'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

"Fijn dat ze direct aangeven dat er geen vergoeding is, dat scheelt mij weer een extra klik."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

bewuzt
een zorgverzekering van VGZ

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “eigen risico”.

Makkelijk toegankelijk via ‘Zorgverzekering’ > ‘Basisverzekering’.

Makkelijk toegankelijk via ‘Vergoedingen’ > ‘Wat betaal ik zelf?’.

Logisch

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Logische plek: ‘Vergoedingen’ > ‘Wat betaal ik zelf?’.

Niet vindbaar onder ‘Zorgverzekering’.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Pagina 'Wat betaal ik zelf?' geeft een mooi overzicht van de verschillen tussen bijv. eigen risico en eigen bijdrage met duidelijke uitleg.

Citaten

“Snel gevonden.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

ZEKUR.nl
VEEL VERZEKERING VOOR WEINIG

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Menu rechtsboven is een beetje verstopt op de beginpagina. Duidelijk zichtbare buttons naar bijvoorbeeld 'Vergoedingen', 'Basisverzekeringen' en 'Aanvullende verzekeringen' ontbreken.

"Via het Menu kom je er uiteindelijk wel. Maar ik heb liever een menu waarin gelijk al de koppen staan. Nu moet je een keer extra klikken."

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

ZEKUR.nl
VEEL VERZEKERING VOOR WEINIG

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "kraamzorg".

Moeilijk toegankelijk via 'Menu' > 'Vergoedingen bekijken'. Men verwacht een lijst met vergoedingen op de website zelf. Echter, het vergoedingenoverzicht blijkt een pdf te zijn.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen bekijken'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

"Ik had gehoopt een simpele lijst met vergoedingen te vinden waarbij ik vervolgens kon doorklikken op Kraamzorg. Maar nu moet ik een pdf document openen."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via ‘Menu’ > ‘Basisverzekering’

Makkelijk toegankelijk via de beginpagina Zorgverzekering. Zonder scrollen staat de informatie onder de twee Basisverzekeringen. Springt echter niet bij iedereen in het oog.

Makkelijk toegankelijk via 'Menu' > 'Niet-gecontracteerde zorg', echter hier wordt vaak overheen gekeken. Springt niet in het oog.

Niet vindbaar via zoekterm "niet-gecontracteerd". De zoekterm zonder tussenstreepje levert wel resultaten in de vorm van een lijst met maximale vergoedingen, maar leidt niet tot de relevante informatiepagina.

Logisch

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Begrijpelijk en compleet

De zin ''tot maximaal 80% van het gemiddeld gecontracteerd tarief'' wordt niet door iedereen goed begrepen.

Citaten

“Het kost me veel te veel tijd om zo'n grote lijst door te nemen.”

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit
SAMR MARKTVINDERS

ZEKUR.nl
VEEL VERZEKERING VOOR WEINIG

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via 'Menu' > 'Aanvullende verzekeringen'

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "fysiotherapie (vanaf 18 jaar)". In de resultaten staan echter veel linkjes naar verzekeringsvoorwaarden van voorgaande jaren (2015-2017).

Makkelijk toegankelijk via de beginpagina 'Zorgverzekering'. Zonder scrollen staat de informatie onder de twee Basisverzekeringen. Springt echter niet bij iedereen in het oog.

Moeilijk toegankelijk via 'Menu' > 'Vergoedingen bekijken'. Men verwacht een lijst met vergoedingen op de website zelf. Echter, het vergoedingenoverzicht blijkt een pdf te zijn.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen bekijken'.

Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

"Ik zag het aantal behandelingen op de beginpagina staan, maar dat moet je maar net zien."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

ZEKUR.nl
VEEL VERZEKERING VOOR WEINIG

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Moeilijk toegankelijk via zoekterm “vaccinaties” en via ‘Menu’ > ‘Vergoedingen bekijken’. Men verwacht een lijst met vergoedingen op de website zelf. Echter, het vergoedingenoverzicht blijkt een pdf te zijn.

In de resultaten via de zoekterm staan eerst veel linkjes van verzekeringsvoorwaarden van voorgaande jaren (2015-2017).

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen bekijken’

Begrijpelijk en compleet

Onvoldoende informatie over wat wel wordt vergoed en wat niet.

Citaten

“Die verzekeringsvoorwaarden… Daar ga ik echt niet aan beginnen hoor!”

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

ZEKUR.nl
VEEL VERZEKERING VOOR WEINIG

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via 'Menu' > kopje 'Vergoeding van zorg''> 'Eigen risico. Echter, hier wordt vaak overheen gekeken. Springt niet in het oog.

Enigszins makkelijk toegankelijk via de 'Bereken mijn premie'. Echter, dit is niet het eerste waar men naar kijkt.

Logisch

Logische plek: 'Menu' > kopje 'Vergoeding van zorg'.

Niet vindbaar onder 'Basisverzekering'.

Niet vindbaar in de beschrijving van de twee basisverzekeringpakketten.

Begrijpelijk en compleet

Goede uitleg op pagina 'Eigen risico'.

Onduidelijk bij premie berekenen: er staat 'welk eigen risico wil je; 385, 485, 885?' Geen 'verplicht eigen risico'.

Citaten

"Een relevante link naar het onderwerp is lastig te vinden via de homepage."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

cz

Bevindingen per zoekopdracht			
	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Overzichtelijk website waar veel informatie is te vinden via het hoofdmenu, vooral via 'Vergoedingen'.

Ook de zoekfunctie werkt goed, vaak een antwoord via het eerste zoekresultaat. Bovendien zijn de kopjes van de zoekresultaten helder en duidelijk.

Informatie is compleet en wordt helder gestructureerd gepresenteerd.

"Zeer overzichtelijke website, waren ze allemaal maar zo!"

"Vooral het vergoedingenoverzicht werkt erg goed, door letter aanklikken of door zoekfunctie te gebruiken."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Vergoedingen' > 'Bekijk alle vergoedingen' > 'K'> 'Kraamzorg'. Handig, een zoekfunctie én een ABC- met snelkoppeling naar desbetreffende letter.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "kraamzorg thuis'' of "kraamzorg".

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen' of via zoekfunctie.

Enig minpuntje is dat bedrag eigen bijdrage onderaan pagina wordt genoemd i.p.v. direct bij opmerking over eigen bijdrage.

Begrijpelijk en compleet

Bevat alle belangrijke informatie.

Duidelijke kopjes.

Citaten

"Dit vergoedingenoverzicht is de beste die ik ben tegengekomen."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "niet-gecontracteerd".

Makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > 'Basisverzekeringen'.

Logisch

Logische plek: 'Zorgverzekering' > 'Basisverzekeringen'.

Begrijpelijk en compleet

Uitleg over percentages niet door iedereen begrepen "70% van uw nota vergoed tot 70% van..". Geeft maar beperkt idee van wat men uiteindelijk ontvangt.

Fijn overzicht door de bulletpoints.

Goede kopjes.

Citaten

"De drie basisverzekeringen worden overzichtelijk weergegeven. De informatie over niet-gecontracteerde zorg staat er duidelijk in per kolom."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > 'Aanvullende verzekeringen'. Weergave van informatie is prettig: pakketten naast elkaar.

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen' > 'Fysiotherapie'> 'Voor tijdelijke klachten (vanaf 18 jaar)'.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Fysiotherapie".

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen' of via zoekfunctie.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet overzicht met informatie over alle aanvullende pakketten in 1 tabel.

Enig minpuntje is dat in overzicht is dat prijs van aanvullende pakketten niet genoemd wordt, zoals bij overzicht basisverzekeringen.

Citaten

"Een topper dit, de zoekfunctie werkt goed."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via hoofdmenu > 'Vergoedingen' > 'Bekijk alle vergoedingen' > zoekbalk ''vaccinaties''.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm ''vaccinaties". Snel gevonden én bovenste resultaten zijn alleen relevante antwoorden. Resultaten uit de zoekfunctie maken direct duidelijk welke informatie er te halen valt.

Knoppen op de homepage zijn erg mooi en handig

Logisch

Logische plek: ´Vergoedingen´.

Begrijpelijk en compleet

Direct duidelijk wat je vergoed krijgt, bij welke vaccinaties en ook welke aanvullende verzekering je daarvoor moet hebben.

In één oogopslag te zien via de tabel, handig.

Volledig.

Citaten

"'Het is fijn dat er meerdere wegen naar Rome zijn!''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Enigszins makkelijk toegankelijk via hoofdmenu > ‘Zorgverzekering’ > ‘Basisverzekering’ > ‘Lees meer over het eigen risico’.

Ook toegankelijk via hoofdmenu > ‘Bereken uw premie’> ‘Lees meer over het eigen risico´.

Moeilijk toegankelijk via zoekterm "eigen risico", de eerste twee resultaten verwijzen door naar MijnCZ dat niet voor iedereen toegankelijk is.

Logisch

Logische plek: 'Zorgverzekering' > 'Basisverzekering’.

Men verwacht echter ook via zoekfunctie makkelijk te kunnen vinden.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

“Door de zoekfunctie te gebruiken verwacht je dat de eerste link verwijst naar basisinformatie over het eigen risico, maar je gaat gelijk de diepte in doordat je moet inloggen.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Just cz

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Menu staat beetje verstopt voor bezoekers die niet een mobiele pagina gewend zijn. Bovendien is een extra klik nodig om de koppen ´Zorgverzekering´, ´Vergoedingen´ etc. te zien. De homepagina oogt erg leeg, wat aanzet om vooral de zoekfunctie te gebruiken.

Zoekfunctie zelf werkt wat anders dan men gewend is op desktopversie (springt over volle breedte open bij aanklikken).

"Te gelikte site: lijkt meer een bestel-website dan een zorgverzekeraar-site."

"Website (met tekeningen) niet direct herkenbaar als zorgverzekeraar"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "kraamzorg".

Via menu > 'Vergoedingen' is zelfde pagina makkelijk te vinden.

Ook toegankelijk via zoekterm "kraamzorg eigen bijdrage", waarbij men op overzicht over eigen bijdrage komt, dan is het wel even zoeken.

Op pagina over kraamzorg staat informatie over eigen bijdrage helemaal onderaan. Zeker als men op zoek is naar vergoedingen zou de eigen bijdrage wat eerder genoemd kunnen worden.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen' of via zoekfunctie.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Ook het onderscheid tussen kraamzorg thuis en in het ziekenhuis wordt gemaakt.

Citaten

"Ik moest even naar beneden scrollen om het antwoord te vinden, vraag me wel af of je het ziet als je niet heel gericht naar zoekt."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Moeilijk toegankelijk via 'Menu' > 'Zorgverzekeringen' > 'De zorgverzekeringen van Just' > Kopje 'Just Basic' > uitklapmenu 'Ruime keuze uit zorgverleners'. Veel stappen voor nodig.

Niet vindbaar via zoekterm "(niet-)gecontracteerde zorg".

Logisch

Logische plek: 'Zorgverzekeringen van Just'.

Begrijpelijk en compleet

Men leest "Tot maximaal 65% van het tarief dat we hebben afgesproken met onze gecontracteerde zorgverleners."
Wat is dan dat afgesproken tarief? Dit wordt als onvoldoende duidelijk ervaren.

Citaten

"Dat gekke 'Tot maximaal % van een afgesproken tarief', dat voelt niet zo transparant, geeft me niet het idee dat ik weet waar ik aan toe ben."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Toegankelijk via 'Menu' > 'Vergoedingen' > 'F' > 'Fysiotherapie en oefentherapie'. Om verder te gaan moet je een keuze maken uit type klachten, dit kan voor bezoekers een barrière vormen om het antwoord snel te vinden, men weet niet altijd wat men moet kiezen.

Ook toegankelijk via zoekterm "fysiotherapie", maar dan wordt men voor vergelijkbare keuze gesteld.

Enigszins toegankelijk via 'Menu' > 'Zorgverzekeringen' > 'De zorgverzekeringen van Just. Risico bestaat dat men hier overheen leest.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen''

Logische plek: 'De zorgverzekeringen van Just'

Begrijpelijk en compleet

Bij Just Live: niet helemaal duidelijk wat met 'standaard 4 behandelingen' en 'tot 16 behandelingen per ongeval' wordt bedoeld.

Onduidelijk of fysiotherapie voor tijdelijke klachten het standaard type fysiotherapie is.

Citaten

"Er zijn veel keuzes, ik weet niet voor welke optie ik nu moet kiezen. Waarom staat 'normale fysiotherapie' er niet tussen? Ik voel me onzeker over welke link ik nu moet aanklikken."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Niet makkelijk toegankelijk via menu > 'Vergoedingen' > 'A tot Z' , dan staat '(reizigers)vaccinaties' er niet tussen, ook niet bij 'buitenland'.

Via zoekterm "Vaccinatie" > pagina "vergoeding niet-spoedeisende hulp in het buitenland" > levert ook geen antwoord op. Wel tips over op reis gaan naar buitenland, maar niets over vaccinaties.

Logisch

Niet logisch dat onder 'Vergoedingen' niets te vinden is, ook niet via zoekfunctie.

Begrijpelijk en compleet

Geen informatie gevonden

Citaten

"Ik vind het heel erg raar dat hier niets over bij vergoedingen staat, het is toch een vraag over wat ik vergoed krijg?"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Enigszins toegankelijk: via menu > 'Zorgverzekering'> 'De zorgverzekeringen van Just', dan naar beneden scrollen naar 'Je eigen risico'.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Eigen risico".

Logisch

Men verwacht dit te vinden bij informatie over basisverzekering, bij Just is de naamgeving wat anders dan men gewend is.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

"Ik heb maar op Zorgverzekering kiezen geklikt. Want je kunt niet veel anders!"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

nationale nederlanden

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Over het algemeen is informatie op deze website toegankelijk en helder.

Zoekicoontje op homepage niet voor iedereen makkelijk te herkennen. Wisselende ervaringen met chatbot die verschijnt bij gebruik zoekfunctie, men verwacht direct bij zoekresultaten te komen.

Relevante links op bovenste deel homepage, het liefst links van de pagina of horizontaal bovenaan helpen de bezoeker nog sneller navigeren.

"Deze chatbot vond ik minder irritant, omdat je eerst in de zoekbalk kan typen en je pas daarna een antwoord krijgt."

"Prettig kleurgebruik."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Enigszins makkelijk toegankelijk via homepage > 'Vergoedingen' > 'Vergoedingenoverzicht' > 'Kraamzorg'. Op deze pagina wordt eigen bijdrage wel genoemd, maar pas helemaal onderaan pagina.

Via 'Vergoedingenoverzicht' kan men een zoekfunctie gebruiken, maar daar verschijnt bij gebruik ineens een chatbot. Dit is soms verwarrend.

Zoekfunctie/chatbot op homepage werkt niet goed met zoekterm "eigen bijdrage kraamzorg", want dan krijg je een link naar informatie over eigen bijdrage.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen' of via de zoekfunctie.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Gebruik van alinea's en bulletpoints maken de tekst prettiger leesbaar en beter te begrijpen.

Citaten

"Ik vind het erg netjes dat ze in de chatbot, na het beantwoorden van de vraag, direct een telefoonnummer geven voor wanneer je er niet uit komt. Ook geven ze als advies de kraamzorg 5 maanden van tevoren te regelen. Fijn dat ze zo meedenken!"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “niet-gecontracteerd” (alleen vrije zorgkeuze), direct beantwoord door chatbot.

Makkelijk toegankelijk via homepage > ‘Basisverzekering’ waar staat beschreven dat het gaat om een restitutiepolis met vrije zorgkeuze.

Omdat NN alleen restitutiepolis aanbiedt, is vinden van antwoord enigszins verwarrend wanneer men navigerend probeert te vinden.

Logisch

Logische plek: ‘Basisverzekering’, maar ook snel antwoord via zoekfunctie.

Begrijpelijk en compleet

Een aantal deelnemers blijft toch met vragen zitten over te hoge rekening ontvangen. Wie betaalt dan?

Veel informatie (in tekstvorm), maar geen exacte duiding. Geen %. Er staat alleen 'er is een vrije keuze' en 'dezelfde vergoeding als gecontracteerd'.

Citaten

“Ik weet nog niet waar ik aan toe ben als ik een te hoge rekening ontvang.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk, via homepage > ‘Aanvullende verzekeringen’ komt men direct in een overzicht een vergelijking tegen tussen aanvullende pakketten.

Ook met behulp van zoekfunctie of via ‘vergoedingenoverzicht’ (homepage > ’Vergoedingen’), maar een beknopter overzicht.

Logisch

Logische plek: ‘Aanvullende verzekering’.

Logische plek: ‘Vergoedingen’, of via zoekfunctie.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet, vooral het overzicht dat men via ‘Aanvullende verzekeringen’ vindt wordt als compleet ervaren, omdat daar de prijs per pakket vermeld staat.

Citaten

“Dit vind ik ideaal, wat kost het, wat krijg ik, wat is het verschil, in 1 overzicht.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > 'Vergoedingen' > letter 'V' > 'Vaccinaties - exotische ziektes'.

Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie/chatbot "Vaccinaties", dan krijgt men link naar juiste pagina.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen' of via zoekfunctie.

Een enkeling zoekt onder het kopje 'Buitenland' op de homepage, het zou logisch zijn daar wel naar deel over vaccinaties door te linken.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet

Citaten

"Eerst gekeken bij Buitenland, maar daar ging het vrij snel over zorg in het buitenland, anders dan ik verwachtte."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Eigen Risico".

Makkelijk toegankelijk via 'Verzekeringen' > 'Zorgverzekering' > 'Basisverzekering'. Duidelijke kop: 'Kosten op een rij'.

Logisch

Logische plek: dit is informatie die men bij details over basisverzekering verwacht te vinden, al vereist dat wel wat voorkennis

Begrijpelijk en compleet

Op de pagina's 'Bereken je premie' en 'Zorgverzekering aanvragen' moet je zelf beredeneren dat het laagst genoemde bedrag het verplichte bedrag betreft.

Citaten

"Grappig dat die zoekfunctie je op deze manier een correct antwoord geeft."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Bevindingen per zoekopdracht			
	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je allen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Wisselende ervaringen met chatbot: sommigen vinden het prettig, anderen storen zich eraan.

Invulveld bij zoekfunctie bovenaan geeft indruk dat je meteen kunt beginnen met typen, maar dan blijkt dat je in veld onderaan krokodil moet typen.

"Die chat heb ik in eerste instantie weg geklikt, ik wil helemaal niet praten. Uiteindelijk zag ik ook geen andere mogelijkheid om snel bij mijn antwoord te komen dus gebruikte ik het toch. Toen vond ik het wel makkelijk, maar het schrikt wel af zo'n chat.''

"Zoekfunctie voelt erg Jip en Janneke."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "kraamzorg".

Goede informatiestructuur door blauwe uitklapmenu's. Relevante informatie snel toegankelijk doordat je een keuze kunt maken in de blauwe koppen.

Vergoedingen op alfabetische volgorde in overzichtelijke blokken maakt het snel vindbaar. Je hoeft niet te scrollen en kunt op een letter klikken.

Enigszins makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > 'Wat krijg je vergoed' > 'K' > 'Kraamzorg' > 'Heb ik een eigen bijdrage?'. Lijst met vergoedingen is erg lang, maar zoeken via een letter van het alfabet zorgt voor snelle navigatie.

Moeilijker toegankelijk zonder zoekterm. Te veel informatie op pagina 'Zorgverzekering' waar onvoldoende onderscheid wordt gemaakt tussen belangrijke en minder belangrijke informatie.

Pictogram 'Wat krijg je vergoed' op beginpagina springt niet snel in het oog. Scrollen is nodig en sommigen lezen eroverheen.

Logisch

Logische plek: 'Kraamzorg' > 'Heb ik een eigen bijdrage?'.

Enigszins logische plek: 'Wat krijg je vergoed'.

Geen kopje 'Eigen bijdrage' op beginpagina Zorgverzekering.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

"Ik vind die tabjes wel makkelijk, je leest alleen wat je wilt en hoeft niet door een grote lap tekst te scrollen."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "niet-gecontracteerde zorg".

Al op de beginpagina (OHRA zorgverzekering) staat vermeld dat je bij een OHRA zorgverzekering altijd een vrije zorgkeuze hebt.

Makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > 'Basisverzekering'.

Makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > linkje 'vrije zorgkeuze'.

Vergoedingen op alfabetische volgorde in overzichtelijke blokken maakt het snel vindbaar. Je hoeft niet te scrollen en kunt op een letter klikken.

Logisch

Logische plek: op de beginpagina (OHRA zorgverzekering).

Niet vindbaar via 'Vergoedingen'.

Begrijpelijk en compleet

Op de website staat vermeld: "Soms komt het voor dat wij een rekening krijgen die onredelijk hoog is. De wet bepaalt dan dat wij deze niet mogen vergoeden. Maar gelukkig komt dit bijna nooit voor." Wat betekent dit? Wie betaalt er dan?.

Citaten

"Wat nou als een rekening te hoog blijkt te zijn? Wie betaalt er dan en hoe wordt dat opgelost?"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Goede informatiestructuur door blauwe uitklapmenu's. Relevante informatie snel toegankelijk doordat je een keuze kunt maken in de blauwe koppen.

Vergoedingen op alfabetische volgorde in overzichtelijke blokken maakt het snel vindbaar. Je hoeft niet te scrollen en kunt op een letter klikken.

Enigszins makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > 'Aanvullende verzekering'. Echter, scrollen is op beide pagina's hiervoor nodig, waardoor men de benodigde informatie over het hoofd kan zien.

Enigszins makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > 'Bereken je premie'. Echter, invullen van enkele persoonsgegevens (aantal volwassenen/kinderen en geboortedatum) is nodig, wat een extra drempel kan vormen.

Enigszins makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > 'Wat krijg je vergoed' > 'F' > 'Fysiotherapie en oefentherapie' > 'Wat krijg ik vergoed vanuit de aanvullende verzekering in 2019?'. Lijst met vergoedingen is erg lang, maar zoeken via een letter van het alfabet zorgt voor snelle navigatie.

Moeilijk toegankelijk via zoekterm "fysiotherapie". Doorklikken op 'Vergoeding fysiotherapie' geeft nog niet het gewenste resultaat. Voor het aantal behandelingen waar je dit jaar nog recht op hebt moet je inloggen op 'Mijn omgeving' en bij 'Wat valt er allemaal onder' wordt een grote hoeveelheid aan informatie getoond.

Pictogram 'Wat krijg je vergoed' op beginpagina springt niet snel in het oog. Scrollen is nodig en sommigen lezen eroverheen.

Logisch

Logische plek: 'Aanvullende verzekering'.

Logische plek: 'Wat krijg je vergoed'.

Enigszins logische plek: 'Bereken je premie'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

"Je komt via de zoekfunctie terecht op de pagina 'Zoveel therapieën… wat is wat?' Wat veel informatie om door te nemen zeg! Ik kan het aantal behandeling op deze manier maar lastig vinden."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "vaccinaties" > ‘Vaccinaties voor het buitenland’ > ‘Vergoeding van vaccinaties’.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "vergoedingen" > ‘Zorgverzekering’ > ‘Alle vergoedingen’> 'letter V' > 'vaccinaties buitenland’.

Vergoedingen op alfabetische volgorde in overzichtelijke blokken maakt het snel vindbaar. Je hoeft niet te scrollen en kunt op een letter klikken.

Goede informatiestructuur door blauwe uitklapmenu's. Relevante informatie snel toegankelijk doordat je een keuze kunt maken in de blauwe koppen.

Pictogram 'Wat krijg je vergoed' op beginpagina springt niet snel in het oog. Scrollen is nodig en sommigen lezen eroverheen.

Logisch

Logische plek: 'Wat krijg je vergoed’.

Begrijpelijk en compleet

Informatie over Thuisvaccinatie kan zorgen voor verwarring bij het kopje 'Wat krijg ik vergoed vanuit de basisverzekering in 2019?’.

Citaten

“Er staat: ''De basisverzekering vergoedt vaccinaties voor het buitenland niet. Bij OHRA ontvang je korting bij Thuisvaccinatie.'' Hoe kan ik korting krijgen op iets wat ik schijnbaar niet vergoed krijg?”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Enigszins makkelijk toegankelijk via zoekterm "eigen risico". Je moet nog wel een paar keuzes maken: 'Zorgverzekering' > 'Ik wil weten hoe het eigen risico werkt'.

Al op de beginpagina (OHRA zorgverzekering) vind je met beneden scrollen bij 'Zorgverzekering aanvragen' het eigen risico bedrag. Kanttekening: hier zelf beredeneren dat het laagst genoemde bedrag het verplichte bedrag betreft.

Enigszins makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > 'Bereken je premie'. Echter, invullen van enkele persoonsgegevens (aantal volwassenen/kinderen en geboortedatum) is nodig, wat een extra drempel kan vormen. Kanttekening: hier zelf beredeneren dat het laagst genoemde bedrag het verplichte bedrag betreft.

Niet toegankelijk via zoekterm "verplicht".

Logisch

Niet vindbaar onder Basisverzekering.

Niet direct vindbaar via beginpagina (OHRA zorgverzekering), alleen via chat of door zelf te beredeneren dat laagst genoemde bedrag op homepage het verplichte bedrag betreft.

Begrijpelijk en compleet

Op de pagina's 'Bereken je premie' en 'Zorgverzekering aanvragen' moet je zelf beredeneren dat het laagst genoemde bedrag het verplichte bedrag betreft.

Citaten

"Ik zoek in de chat gewoon naar een kopje Eigen Risico. Ik wil niet specifiek moeten kiezen uit de titels die worden weergegeven in de chat!"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Menzis

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

De zoekfunctie geeft zoeksuggesties als je zoekterm intypt.

De zes ronde buttons op de homepagina maken het makkelijk om direct door te klikken, en bovendien maakt de naamgeving direct duidelijk wat er te vinden is.

De zes buttons zijn niet volledig zichtbaar zonder te scrollen.

Het menu rechtsboven springt niet direct in het oog.

"Deze pagina is anders opgebouwd dan anders, maar als je het eenmaal gewend bent is het eigenlijk wel makkelijk."

"Dit is pas een makkelijke website."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit
SAMR MARKTVINDERS

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm ''Kraamzorg".

Makkelijk toegankelijk via hoofdpagina > 'Vergoedingen'.

Ook makkelijk toegankelijk via menu rechtsboven > 'Zorg en vergoedingen' > 'Vergoedingen 2019'.

Logisch

Logische plek: 'Zorg en vergoedingen' > 'Vergoedingen 2019'

Logische plek: 'Vergoedingen' op homepage.

Begrijpelijk en compleet

Duidelijke kop 'Wat zijn de kosten voor jou.'

Antwoord is compact en één oogopslag waar te nemen.

Citaten

"Hippe website, voor mij niet nodig, maar wel overzichtelijk. Via zoekbalk is antwoord snel te vinden."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Moeilijk toegankelijk, via verschillende routes is het antwoord lastig of geheel niet te vinden. Het wordt niet duidelijk wat voor type polis 'Basisverzekering AnderZorg' aanbiedt.

Lange zoekweg via menu > 'Zorgverzekering' > 'Jouw verzekering' > 'Wijzigingen in 2019' en 'productwijzigingen'

Via zoekterm "niet-gecontracteerd" vindt men geen antwoord.

Antwoord is in een pdf te vinden, maar dat ervaart men niet als toegankelijk.

Logisch

Bezoekers vinden geen logische route naar antwoord of vinden antwoord in het geheel niet.

Begrijpelijk en compleet

In pdf met voorwaarden zijn teksten helder, alleen valt men over "65% van de nota van de zorgaanbieder, tot een maximum van 65% van het bedrag dat Anderzorg gemiddeld voor die behandeling heeft gecontracteerd".

Citaten

"Niet makkelijk: ik kwam in Engelstalige pdf terecht met vergoedingenoverzicht."

"Niet duidelijk waar ik aan toe ben: wat betekent maximaal 65% van het gemiddeld gecontracteerde tarief?"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Niet bijzonder toegankelijk via homepagina> 'Vergoedingen'. Men krijgt eerst een hoop informatie te lezen over basisverzekering, met daarin informatie die alleen voor specifieke gevallen geldt.

Ook via zoekfunctie belandt men op deze pagina.

Er mist een link naar meer informatie over het aanvullend pakket, zoals de kosten van het pakket.

Makkelijk toegankelijk via menu > 'Zorgverzekering' > 'Aanvullende verzekering'.

Logisch

Logische plek: 'Aanvullende verzekering'.

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Begrijpelijk en compleet

Informatie kan meer helder worden gepresenteerd, nu eerst veel uitzonderingsgevallen.
.

Citaten

"De 'kleine lettertjes' maken het onoverzichtelijk. Want als ik verder lees in de tekst begin ik steeds meer te twijfelen aan mijn antwoord."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via homepagina> 'Vergoedingen' > 'V' > 'Vaccinaties 2019'.

Makkelijk toegankelijk via menu rechtsboven > 'Zorg en vergoedingen'>'Vergoedingen 2019'.

Dezelfde resultaten zijn makkelijk te vinden met zoekterm "Vaccinaties".

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Begrijpelijk en compleet

Er staat enerzijds "Je krijgt geen vergoeding voor inentingen vanuit de aanvullende modules." en anderzijds iets over vergoedingen die je wél krijgt via aanvullende verzekeringen die je al eerder dan 2019 hebt afgesloten. Dit is erg verwarrend.

Citaten

"Waarom staat het volledige antwoord niet onder de kop 'Wat krijg je vergoed vanuit de aanvullende modules?' Nu denk je in eerste instantie dat je niks krijgt en in tweede instantie toch wel iets, als je tot die uitzonderingen behoort."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via menu > ‘Zorgverzekering’ > ‘Eigen risico’.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "eigen risico". Men krijgt dan eerste een video te zien.

Toegankelijk via ‘Premie berekenen’, maar alleen als men dit proces helemaal doorloopt blijkt dat eigen risico ook verplicht is.

Logisch

Logische plek: ‘Zorgverzekering’.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet. Bovendien extra toegelicht met behulp van video.

Niet helemaal compleet en helder via ‘Premie berekenen’, het woord 'verplicht' ontbreekt dan.

Citaten

“Ik zoek in de chat gewoon naar een kopje ‘Eigen Risico’. Ik wil niet specifiek moeten kiezen uit de titels die worden weergegeven in de chat!”

“Je vindt de informatie sneller door de tekst te lezen in plaats van een filmpje te bekijken. Beter zou zijn om de tekst boven het filmpje te plaatsen.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

HEMA

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Er komt veel informatie op de bezoeker van deze website af, maar informatie die men bij elkaar verwacht, bijvoorbeeld dekking en eigen bijdrage, blijken te staan op verschillende plekken op de pagina, in verschillende kleuren tekstblokken.

Zoekfunctie kan verwarring opleveren, doordat deze zoekresultaten over alle Hema-verzekeringen oplevert.

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

HEMA

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie ''Kraamzorg".

Makkelijk toegankelijk via hoofdpagina > 'Vergoedingen'.

Helder overzicht met vergoeding vanuit basisverzekering links, vergoeding vanuit aanvullende verzekering rechts

Het blauwe stuk is erg veel tekst en het is niet duidelijk waar de bezoeker moet beginnen met lezen om een relevant antwoord te krijgen. Men verwacht deze cijfers gewoon bij details over dekking bovenin.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Begrijpelijk en compleet

In tekst worden zowel bijdrage voor kraamzorg thuis als die voor kraamzorg in ziekenhuis genoemd

Citaten

"Ik heb hele stukken tekst gelezen, maar ik ben het antwoord op mijn vraag niet tegengekomen."

"De eigen bijdrage is 4.40, zet het dan gewoon bovenaan bij de vergoeding. Nu zorgt het onnodig voor verwarring."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

HEMA

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via de homepagina > ‘Hema Zorgverzekering’.

Via de homepagina > ‘Basisverzekering’ vindt men deze informatie echter niet. Wel 'gewoon naar ieder huisarts en ziekenhuis', maar niet dat het gaat om een combi-polis en wat dat dan inhoudt.

Moeilijk toegankelijk via de zoekfunctie. Men komt alleen meer specifieke antwoorden per type behandeling tegen (zoeken op 'naturapolis' of 'niet gecontracteerd’).

Logisch

Men verwacht het antwoord te vinden op de homepage, bij informatie over de basisverzekering, via ‘Vergoedingen’, via ‘Premieberekening’ of via de zoekfunctie. Alleen op pagina over 'Hema Zorgverzekering: een combinatiepolis’ vindt men het antwoord.

Begrijpelijk en compleet

Verschil met naturapolis blijft toch onduidelijk. Bovendien, bij zoeken op ‘niet-gecontracteerd’ komt men op een pagina waarin verschillende type polis worden toegelicht. Daar staat dan weer dat Hema een naturapolis aanbiedt, in tegenstelling tot pagina over 'Hema Zorgverzekering: een combinatiepolis’.

Citaten

“'ik zie alleen 'u kunt bij elke zorgaanbieder terecht’.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

HEMA

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via menu homepagina> 'Zorgverzekering' > 'Aanvullende verzekering', inclusief prijs pakket.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Fysiotherapie". Onder de eerste zoeksuggestie, alleen daarbij staat niet prijs pakket genoemd.

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen' > 'Fysiotherapie', alleen daarbij staat niet prijs pakket genoemd.

Tenslotte vindt men ook door premie te berekenen het antwoord, (info over Aanvullend 1), inclusief de prijs van de aanvullende pakket.

Makkelijk toegankelijk via menu > 'Zorgverzekering' > 'Aanvullende verzekering'.

Logisch

Logische plek: 'Aanvullende verzekering'.

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Logische plek: 'Zorgpremie berekenen'.

Begrijpelijk en compleet

Informatie is compleet, alleen wanneer men via zoekfunctie zoekt, of via 'Vergoedingen' > 'Fysio', leest men in overzicht in eerste instantie '100% vergoed' via basisverzekering, wat enigszins verwarrend is (alleen onder zeer specifieke omstandigheden). Ook staat hier prijs niet vermeld van aanvullende pakketten.

Citaten

"Lekker simpel in Jip-en-Janneke taal."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

HEMA

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen' en 'Vergoeding zoeken' met zoekterm "vaccinaties", omdat de zoeksuggestie "reisvaccinaties" wordt gegeven.

Makkelijk toegankelijk onder letter 'R' via 'Reisvaccinaties', echter zoekt men eerder onder de letter 'V' van 'Vaccinaties'.

Enigszins toegankelijk via zoekterm "vaccinaties". Eerste resultaat in een link naar informatie over vaccinaties voor huisdieren en de tweede link naar 'Handige weetjes', waar het antwoord op de vraag niet vindbaar is.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Niet vindbaar onder de letter 'V' van 'vaccinaties'.

Begrijpelijk en compleet

Onder aanvullende dekkingen staat 'wel dekking', maar onduidelijk is hoeveel er wordt vergoed. Dit vindt men in het blauwe vlak eronder, maar waarom niet gewoon bovenaan?

Citaten

"Er staat 'wel dekking'. That's it! Wat kan ik daar mee?"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

HEMA

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via menu > ‘Zorgverzekering’ > ‘Basisverzekering’, (onder tarieven ‘Onze basisverzekering’.

Minder makkelijk direct op homepage Zorgverzekering (alleen bij veel naar beneden scrollen).

Ook via zoekterm “Eigen Risico” minder toegankelijk, namelijk onder derde zoeksuggestie. De eerst suggestie gaat over een dierenverzekering.

Logisch

Logische plek: 'Basisverzekering’.

Begrijpelijk en compleet

Alleen via zoekfunctie vindt men volledige informatie over hoe en waarom van Eigen Risico.

Hema gebruikt de term “Wettelijk Vastgesteld” i.p.v. “Verplicht eigen risico”.

Citaten

“Maar hoe werkt dat dan? Eigen Risico, niet duidelijk hier."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Bevindingen per zoekopdracht

	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Menzis maakt gebruik van een interface waarbij blokken op website kunnen worden opengeklapt door op een plus- of v-icoontje te klikken. Dat is voor bezoekers vaak niet duidelijk en een belangrijke barrière bij het vinden van antwoorden op veel van deze zoekvragen.

Ook komt men vaak een optie bovenaan pagina tegen waarmee men eerst via DigiD moet inloggen. Voor niet-klanten niet relevant, voor bestaand klanten een barrière bij het zoeken naar informatie.

Een typefout in zoekfunctie zorgt er al voor dat er geen zoekresultaten worden getoond.

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Niet bijzonder makkelijk toegankelijk via zoekterm “Kraamzorg”. Informatie staat onderaan pagina en bedrag aan eigen bijdrage wordt niet meteen genoemd, onderaan blijkt nog een open te klappen blokje te staan.

Vergelijkbaar resultaat via 'Vergoedingen’.

Logisch

Logische plek: ‘Vergoedingen’.

Kopje 'Geldt er een eigen risico of eigen bijdrage?' moet worden opengeklapt, maar staat redelijk verstopt onderaan de pagina. Wordt nog wel eens over het hoofd gezien.

Begrijpelijk en compleet

Fijn dat overzichtelijk wordt gemaakt wat je vergoed krijgt bij gecontracteerde- en niet-gecontracteerde zorg.

Erg gericht op de klant die al verzekerd is bij Menzis, veel persoonlijke toespitsing maar algemene informatie is lastiger vindbaar.

Citaten

“Waarom zijn er maar 2 resultaten, en gaat het alleen over de kraamzorg? Er moet toch iets geschreven zijn over eigen bijdrage?”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > 'Basisverzekering'.

Niet toegankelijk via zoektermen "'niet gecontracteerde'' en ''vergoeding niet gecontracteerde'' en "niet contract gebonden declaratie". Dit levert geen of irrelevante resultaten.

Hoewel makkelijk toegankelijk via zoekterm "gecontracteerd" wordt deze zoekterm nauwelijks gebruikt,

Logisch

Logische plek: 'Basisverzekering', maar men verwacht dit ook via zoekfunctie te kunnen vinden.

Begrijpelijk en compleet

Niet begrijpelijk: Op diverse plekken worden percentages genoemd in drie varianten: 65%, maximaal 65% en 65% van het gemiddeld gecontracteerde tarief.

Citaten

"Lastig te vinden via de zoekfunctie! Je moet heel wat zoektermen proberen voor je er bent."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Niet bijzonder makkelijk toegankelijk via menu: 'Vergoedingen'. Eerst krijgt men informatie over Basisverzekering. Daarna zijn er veel aanvullende verzekeringen die men stuk voor stuk moet 'openklappen'. Prijs van pakket staat er niet bij: welke is de goedkoopste?

Zoekfunctie geeft toegang tot juiste informatie, maar verder vergelijkbaar resultaat als via menu.

Logisch

Men verwacht deze informatie meer prominent boven aan pagina.

Begrijpelijk en compleet

Wanneer informatie wordt gevonden is deze duidelijk. Maar om complete informatie te kunnen vergelijken zijn veel handelingen nodig. Zo staat bijvoorbeeld de prijs niet bij de pakketten.

Citaten

"Veel keuze aan verzekeringen, maakt het zoeken niet makkelijker."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via menu > ‘Vergoedingen’ > ‘Alle vergoedingen’ > handige snelverwijzing naar de letter V > ‘Vaccinaties en zorg in het buitenland’. Ook via zoekfunctie komt men snel op deze pagina.

Vergelijkbaar probleem als bij andere zoekopdrachten. Informatie staat onderaan en men moet meerdere pakketten bekijken door deze aan te klikken. Tabel zou handiger zijn.

Minder toegankelijk door het blokje “Ontdek de vergoedingen voor uw verzekering'', een bezoeker die nog geen klant is vind het raar dat er eerst wordt gevraagd naar een DigID.

Logisch

Logische plek: ‘Vergoedingen’.

Begrijpelijk en compleet

Summiere informatie, het is niet duidelijk wat precies wordt vergoed en wat de voorwaarden zijn.

Citaten

“Hmm, ik weet nu nog niet precies waar ik aan toe ben”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “Eigen risico”.

Makkelijk toegankelijk via menu > 'Vergoedingen' > 'Eigen risico’.

Onder ‘Basisverzekering’ wordt het eigen risico ook genoemd, maar blijkt niet welke verplicht is.

Logisch

Logisch, maar men verwacht ook meer informatie te vinden bij ‘Basisverzekering’, of een link naar meer informatie.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Het woord ‘verplicht’ ontbreekt op de pagina waar de Basisverzekeringen naast elkaar zijn opgesomd.

Citaten

“Goede informatie, voor mij goed te vinden zo en duidelijk.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

DSW

DSW zorgverzekeraar

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Op de homepage staat veel relevante basisinformatie en handige knoppen om de zoekopdracht mee voort te zetten.

De navigatie van de website is erg logisch ingericht. Bezoekers met verschillende zoekstrategieën komen allemaal snel op het juiste antwoord. Ook kan zowel de vaardige- als minder vaardige bezoeker met deze website goed uit de voeten.

Handig, de zoekfunctie vult je zoekwoord aan en ondersteund met een synoniem. Ook de zoekfunctie met zoeksuggestie op pagina ''vergoedingenoverzicht'' wordt erg gewaardeerd.

"Ik vind de lay-out van deze website mooi. Passend bij een verzekeraar. Ook leuk dat een olifantje steeds terug komt.''

''Handig dat ze ook een app hebben.''

''Vreemd, er wordt een onderscheid gemaakt tussen mensen die in achterstands- en ''gewone'' wijken wonen.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie met term "Kraamzorg".

Makkelijk toegankelijk via homepage > 'Vergoedingenoverzicht' > zoekfunctie op deze pagina 'Kraamzorg'.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Vergoeding' > 'Zwangerschap' via uitklapmenu > Link 'Kraamzorg'.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Vergoeding' > 'Vergoedingenoverzicht'.

Kleurgebruik op pagina 'Kraamzorg' Zorgt ervoor dat het oog naar de juiste plekken wordt getrokken, namelijk de verschillende vragen zoals 'Wat wordt vergoed?'.

Goede uitlijning van de verschillende onderwerpen en relevante categorieën.

Handig, de zoeksuggestie met synoniem.

'Wat betaal ik zelf' staat onder de vouw, terwijl er al wel bovenaan de pagina wordt gesproken over de eigen bijdrage. Het is niet duidelijk dat de bezoeker naar beneden moet scrollen voor meer informatie over dit onderwerp.

Soms verwarring op pagina 'Zwangerschap en geboorte' tussen keuzes onder vergoedingen, bijvoorbeeld tussen thuisbevalling of kraamzorg.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Logische plek: 'Zwangerschap en geboorte'.

Begrijpelijk en compleet

Duidelijk aangegeven over welk jaar het gaat.

Handig, de 'i' voor meer informatie.

Compleet en begrijpelijke informatie.
Geen onnodige informatie of lange zinnen.

Op pagina ''Kraamzorg'' staat in kopje ''Wat wordt er vergoed?'' dat kraamzorg 100% wordt vergoed bij gecontracteerde zorg. Daaronder staat dat men wél een eigen bijdrage betaalt. Dit voelt als tegenstrijdig.

'U betaalt wél eigen bijdrage', hier verwacht de bezoeker te zien wat die eigen bijdrage dan is. Nu krijgt de bezoeker een algemene uitleg. Na klikken op de link 'Eigen bijdrage' krijgt de bezoeker alweer een algemene uitleg. Nog steeds geen antwoord op de vraag.

Citaten

"Alles wat je nodig hebt staat op één plek. Je hoeft niet naar een andere pagina te gaan. Heel fijn."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk met zoekfunctie via zoekterm "niet-gecontracteerd"

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk 'Verzekeringen' > 'Zorgverzekering' > 'Basisverzekering'. Duidelijke kop: 'We bieden u vrije zorgkeuze' en link naar meer informatie 'de vergoeding van niet-gecontracteerde zorgverleners.'

Makkelijk toegankelijk navigatiebalk 'Vergoeding' > 'Zorgverlener zonder contract'.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen' > direct in het uitklapmenu onder 'Zorgverlener zonder contract'.

Logische plek: via 'Vergoedingen' en dan een eigen kopje per zorgsoort via 'Wat betaal ik zelf?'.

Logische plek: 'Basisverzekering'.

Begrijpelijk en compleet

Per type behandeling, via vergoedingen, moet men een document openen om de vergoeding te kunnen vinden, maar veel is op aanvraag of is een maximale vergoeding. Het is alleen nog steeds niet duidelijk wanneer mensen recht hebben op het maximale bedrag.

"Wanneer u naar een zorgverlener of zorginstelling binnen Nederland gaat waarmee wij geen tarieven hebben afgesproken en er geldt een wettelijk maximumtarief. Als er een wettelijk maximumtarief geldt vergoeden wij 100% tot maximaal het wettelijk maximumtarief", is een erg onduidelijke zin.

Erg veel uitzonderingen op pagina 'Vergoeding niet-gecontracteerde zorgverleners'. Bovendien bevat de pagina veel termen en weinig uitleg. Lezer verzandt in de tekst.

Op sommige plekken staat onder het kopje 'Zorgverlener zonder contract' een document dat nog gaat over 2018. Zoals bijvoorbeeld bij 'Geneesmiddelen apotheek'.

Er mist een algemeen antwoord: een percentage dat de verzekerde kan verwachten om vergoed te krijgen. Nu is het nog alleen per zorgsoort te vinden.

Citaten

"Wat is hier het addertje, hoe weet ik nu of mijn zorgverlener voldoet? Dat is niet duidelijk. Als ik echt in zo'n situatie zou zitten, dan zou ik wel gaan bellen. Omdat ik dat niet kan vinden op de website."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

DSW zorgverzekeraar

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk met zoekfunctie via zoekterm "fysiotherapie".

Makkelijk toegankelijk navigatiebalk 'Vergoeding' > direct in uitklapmenu 'Fysiotherapie'.

Makkelijk toegankelijk via homepage > 'Vergoedingenoverzicht' > zoekfunctie op deze pagina 'Fysiotherapie'.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Vergoeding' > 'Vergoedingenoverzicht'.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Verzekeringen' > 'Aanvullende verzekering'.

Goede uitlijning van de verschillende onderwerpen en relevante categorieën.

Via de vergoedingen redelijk specifieke informatie over vergoeding vanuit de basisverzekering, neemt veel ruimte in beslag op de pagina.

Sommige bezoekers gaan via de zoekfunctie bladeren in de verschillende PDF bestanden, zoals 'Overzicht tarieven fysiotherapie 2019 DSW.pdf'. Dit zorgt voor onnodig veel uitzoekwerk. Mogelijkerwijs zorgt een duidelijkere omschrijving onder resultaat 'Fysiotherapie' dat ook deze mensen naar de juiste pagina worden geleid.

Logisch

Logische plek: onder 'Vergoedingen' in het vergoedingsoverzicht en ook direct te zien in het uitklapmenu.

Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen'.

Begrijpelijk en compleet

Compleet en helder overzicht van aantal behandelingen.

Sommigen vinden ook tarieven bij fysiotherapie in pdf (29,75 per zitting). Wordt alleen dit vergoed?

Citaten

''Erg behulpzame zoekfunctie.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie met term "Vaccinaties".

Makkelijk toegankelijk via homepage > 'Vergoedingenoverzicht' > zoekfunctie op deze pagina 'Vaccinaties'.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Vergoeding' > 'Vergoedingenoverzicht'.

Goede uitlijning van de verschillende onderwerpen en relevante categorieën.

Aanvullende pakketten zijn niet klikbaar op pagina 'Vaccinaties buitenland'. Een link naar meer informatie over de aanvullende pakketten zou handig zijn.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

'Vaccinatie buitenland' klink relevant en logisch.

Begrijpelijk en compleet

Compleet en helder overzicht.

Direct in één oogopslag welke verzekering wat vergoed.

Kort en bondig.

Waar kan de bezoeker vinden wat wordt gezien als 'Noodzakelijke injecties' voor hun specifieke situatie?

Citaten

''Waar kan ik vinden wat zij zien als noodzakelijk? Is noodzakelijk in mijn ogen hetzelfde als dat is in hun ogen?''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie met term “Eigen risico”.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > ‘Verzekeringen’ > direct in het uitklapmenu onder ‘zorgverzekering’.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > ‘Verzekeringen’ > ‘Basisverzekering’.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > ‘Vergoeding’ > direct in het uitklapmenu onder ‘Algemene informatie’.

Makkelijk toegankelijk via de verschillende vergoedingspagina’s onder de term ‘Wat betaal ik zelf?’

Logisch

Logische plek: ‘Verzekeringen’.

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Logische plek: ‘Vergoedingen’ en ook nog eens op de vergoedingspagina’s zelf.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Sommige bezoekers scannen te snel over de tekst heen en worden direct naar de tabel getrokken. Zij denken dan even dat het mogelijk is een eigen risico te hebben van €100. Met meer tijd en aandacht voor de tekst kan een lezer dit natuurlijk beter begrijpen. Mogelijk kan dit voorkomen worden door het oog van de snelle bezoeker meer naar de verplichte 375 te trekken. Of door een plus teken te plaatsen in de tabel.

Citaten

“100 euro eigen risico, kan dat? Oh nu zie ik het. Dit komt er boven op. Ik had duidelijker willen zien dat dit ergens boven op komt.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Bevindingen per zoekopdracht			
	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Op de homepage staat veel relevante basisinformatie en handige knoppen om de zoekopdracht mee voort te zetten.

De navigatie van de website is erg logisch ingericht. Bezoekers met verschillende zoekstrategieën komen allemaal snel op het juiste antwoord. Ook kan zowel de vaardige- als minder vaardige bezoeker met deze website goed uit de voeten.

Handig, de zoekfunctie vult je zoekwoord aan. Ook de zoekfunctie met zoeksuggestie op pagina ''vergoedingenoverzicht'' wordt erg gewaardeerd.

''Handig dat ze ook een app hebben.''

''Vreemd, er wordt een onderscheid gemaakt tussen mensen die in achterstands- en ''gewone'' wijken wonen.''

''Die tabellen en schema's zijn erg handig. Alles is overzichtelijk.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie met term "Kraamzorg".

Makkelijk toegankelijk via homepage > 'Vergoedingenoverzicht' > zoekfunctie op deze pagina 'Kraamzorg'.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Vergoeding' > 'Zwangerschap' via uitklapmenu > Link 'Kraamzorg'.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Vergoeding' > 'Vergoedingenoverzicht'.

Kleurgebruik op pagina 'Kraamzorg' zorgt ervoor dat het oog naar de juiste plekken wordt getrokken, namelijk de verschillende vragen zoals 'Wat wordt vergoed?'.

Goede uitlijning van de verschillende onderwerpen en relevante categorieën.

Handig, de zoeksuggestie met synoniem.

'Wat betaal ik zelf' staat onder de vouw, terwijl er al wel bovenaan de pagina wordt gesproken over de eigen bijdrage. Het is niet duidelijk dat de bezoeker naar beneden moet scrollen voor meer informatie over dit onderwerp.

Soms verwarring op pagina 'Zwangerschap en geboorte' tussen keuzes onder vergoedingen, bijvoorbeeld tussen thuisbevalling of kraamzorg.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Logische plek: 'Zwangerschap'.

Begrijpelijk en compleet

Duidelijk aangegeven over welk jaar het gaat.

Handig, de 'i' voor meer informatie.

Compleet en begrijpelijke informatie.
Geen onnodige informatie of lange zinnen.

Op pagina ''Kraamzorg'' staat onder kopje ''Wat wordt er vergoed?'' dat kraamzorg 100% wordt vergoed bij gecontracteerde zorg. Daaronder staat dat men wél een eigen bijdrage betaalt. Dit voelt als tegenstrijdig.

'U betaalt wél eigen bijdrage', hier verwacht de bezoeker te zien wat die eigen bijdrage dan is. Nu krijgt de bezoeker een algemene uitleg. Na klikken op de link 'Eigen bijdrage' krijgt de bezoeker alweer een algemene uitleg. Nog steeds geen antwoord op de vraag.

Citaten

'' Als er overduidelijk een klikbare link staat, dan verwacht ik daar het antwoord te vinden. Niet weer een algemeen antwoord.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk met zoekfunctie via zoekterm "niet-gecontracteerd".

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk 'Verzekeringen' > 'Zorgverzekering' > 'Basisverzekering'. Duidelijke kop: 'We bieden u vrije zorgkeuze' en link naar meer informatie 'de vergoeding van niet-gecontracteerde zorgverleners'.

Makkelijk toegankelijk navigatiebalk 'Vergoeding' > 'Zorgverlener zonder contract'.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen' direct in het uitklapmenu onder 'Zorgverlener zonder contract'.

Logische plek: 'Vergoedingen' en dan een eigen kopje per zorgsoort via 'Wat betaal ik zelf?'.

Logische plek: 'Basisverzekering'.

Begrijpelijk en compleet

Per type behandeling, via vergoedingen, moet men een document openen om de vergoeding te kunnen vinden, maar veel is op aanvraag of is een maximale vergoeding. Het is alleen nog steeds niet duidelijk wanneer mensen recht hebben op het maximale bedrag.

"Wanneer u naar een zorgverlener of zorginstelling binnen Nederland gaat waarmee wij geen tarieven hebben afgesproken en er geldt een wettelijk maximumtarief. Als er een wettelijk maximumtarief geldt vergoeden wij 100% tot maximaal het wettelijk maximumtarief'", is een erg onduidelijke zin.

Erg veel uitzonderingen op pagina 'Vergoeding niet-gecontracteerde zorgverleners'. Bovendien bevat de pagina veel termen en weinig uitleg. Lezer verzandt in de tekst.

Op sommige plekken staat onder het kopje 'Zorgverlener zonder contract' een document dat nog gaat over 2018, zoals bijvoorbeeld bij 'Geneesmiddelen apotheek'.

Er mist een algemeen antwoord, een aantal procent dat de verzekerde kan verwachten om vergoed te krijgen. Nu is het nog alleen per zorgsoort te vinden.

Citaten

''Hoe meer je leest, hoe meer kleine lettertjes je tegenkomt. Ik merk dat je erg secuur moet zijn.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

inTwente zorgverzekeraar

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk met zoekfunctie via zoekterm "fysiotherapie".

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk 'Vergoeding' > direct in uitklapmenu 'Fysiotherapie'.

Makkelijk toegankelijk via homepage > 'Vergoedingenoverzicht' > zoekfunctie op deze pagina 'Fysiotherapie'.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Vergoeding' > 'Vergoedingenoverzicht'.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Verzekeringen' > 'Aanvullende verzekering'.

Goede uitlijning van de verschillende onderwerpen en relevante categorieën.

Via de vergoedingen redelijk specifieke informatie over vergoeding vanuit de basisverzekering, neemt veel ruimte in beslag op de pagina.

Sommige bezoekers gaan via de zoekfunctie bladeren in de verschillende PDF bestanden, zoals 'Overzicht tarieven fysiotherapie 2019 DSW.pdf'. Dit zorgt voor onnodig veel uitzoekwerk. Mogelijkerwijs zorgt een duidelijkere omschrijving onder resultaat 'Fysiotherapie' dat ook deze mensen naar de juiste pagina worden geleid.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen' in het vergoedingsoverzicht en ook direct te zien in het uitklapmenu.

Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen'.

Begrijpelijk en compleet

Compleet en helder overzicht van aantal behandelingen.

Sommigen vinden ook tarieven bij fysiotherapie in pdf (29,75 per zitting). Wordt alleen dit vergoed?

Citaten

"Erg behulpzame zoekfunctie."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie met term "Vaccinaties".

Makkelijk toegankelijk via homepage > 'Vergoedingenoverzicht' > zoekfunctie op deze pagina 'Vaccinaties'.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Vergoeding' > 'Vergoedingenoverzicht'.

Goede uitlijning van de verschillende onderwerpen en relevante categorieën.

Aanvullende pakketten zijn niet klikbaar op pagina 'Vaccinaties buitenland'. Een link naar meer informatie over de aanvullende pakketten zou handig zijn.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

'Vaccinatie buitenland' klink relevant en logisch.

Begrijpelijk en compleet

Compleet en helder overzicht.

Direct in één oogopslag welke verzekering wat vergoed.

Kort en bondig.

Waar kan de bezoeker vinden wat wordt gezien als 'Noodzakelijke injecties' voor hun specifieke situatie?

Citaten

''Waar kan ik vinden wat zij zien als noodzakelijk? Is noodzakelijk in mijn ogen hetzelfde als dat is in hun ogen?''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie met term “Eigen risico”.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > ‘Verzekeringen’ > direct in het uitklap menu onder ‘Zorgverzekering’.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > ‘Verzekeringen’ > ‘Basisverzekering’.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > ‘Vergoeding’ > direct in het uitklapmenu onder ‘Algemene informatie’.

Makkelijk toegankelijk via de verschillende vergoedingspagina’s onder de term ‘Wat betaal ik zelf?’

Logisch

Logische plek: ‘Verzekeringen’.

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Logische plek: ‘Vergoedingen’ en ook nog eens op de vergoedingspagina’s zelf.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Sommige bezoekers scannen te snel over de tekst heen en worden direct naar de tabel getrokken. Zij denken dan even dat het mogelijk is een eigen risico te hebben van €100. Met meer tijd en aandacht voor de tekst kan een lezer dit natuurlijk beter begrijpen. Mogelijk kan dit voorkomen worden door het oog van de snelle bezoeker meer naar de verplichte 375 te trekken. Of door een plus teken te plaatsen in de tabel.

Citaten

“100 euro eigen risico, kan dat? Oh nu zie ik het. Dit komt er boven op. Ik had duidelijker willen zien dat dit ergens boven op komt. ”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Bevindingen per zoekopdracht			
	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Op de homepage staat veel relevante basisinformatie en handige knoppen om de zoekopdracht mee voort te zetten.

De navigatie van de website is erg logisch ingericht. Bezoekers met verschillende zoekstrategieën komen allemaal snel op het juiste antwoord. Ook kan zowel de vaardige- als minder vaardige bezoeker met deze website goed uit de voeten.

Handig, de zoekfunctie vult je zoekwoord. Ook de zoekfunctie met zoeksuggestie op pagina ''vergoedingenoverzicht'' wordt erg gewaardeerd.

''Handig dat ze ook een app hebben.''

''Vreemd, er wordt een onderscheid gemaakt tussen mensen die in achterstands- en ''gewone'' wijken wonen.''

'Wat netjes, dat ze dat menu zo duidelijk maken!''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie met term "Kraamzorg".

Makkelijk toegankelijk via homepage > 'Vergoedingenoverzicht' > zoekfunctie op deze pagina 'Kraamzorg'.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Vergoeding' > 'Zwangerschap' via uitklapmenu > Link 'Kraamzorg'.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Vergoeding' > 'Vergoedingenoverzicht'.

Kleurgebruik op pagina 'Kraamzorg' Zorgt ervoor dat het oog naar de juiste plekken wordt getrokken, namelijk de verschillende vragen zoals 'Wat wordt vergoed?'.

Goede uitlijning van de verschillende onderwerpen en relevante categorieën.

Handig, de zoeksuggestie met synoniem.

'Wat betaal ik zelf' staat onder de vouw, terwijl er al wel bovenaan de pagina wordt gesproken over de eigen bijdrage. Het is niet duidelijk dat de bezoeker naar beneden moet scrollen voor meer informatie over dit onderwerp.

Soms verwarring op pagina 'Zwangerschap en geboorte' tussen keuzes onder vergoedingen, bijvoorbeeld tussen thuisbevalling of kraamzorg.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Logische plek: 'Zwangerschap'.

Begrijpelijk en compleet

Duidelijk aangegeven over welk jaar het gaat.

Handig, de 'i' voor meer informatie.

Compleet en begrijpelijke informatie.
Geen onnodige informatie of lange zinnen.

Op pagina ''Kraamzorg'' staat in kopje ''Wat wordt er vergoed?'' dat kraamzorg 100% wordt vergoed bij gecontracteerde zorg. Daaronder staat dat men wél een eigen bijdrage betaalt. Dit voelt als tegenstrijdig.

'U betaalt wél eigen bijdrage', hier verwacht de bezoeker te zien wat die eigen bijdrage dan is. Nu krijgt de bezoeker een algemene uitleg. Na klikken op de link 'Eigen bijdrage' krijgt de bezoeker alweer een algemene uitleg. Nog steeds geen antwoord op de vraag.

Citaten

''Een slechte lezer zou kunnen denken dat kraamzorg 100% vergoed wordt.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet	Citaten
Makkelijk toegankelijk met zoekfunctie via zoekterm "niet-gecontracteerd". Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk 'Verzekeringen' > 'Zorgverzekering' > 'Basisverzekering'. Duidelijke kop: 'We bieden u vrije zorgkeuze' en link naar meer informatie 'de vergoeding van niet-gecontracteerde zorgverleners.' Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk 'Vergoeding' > 'Zorgverlener zonder contract'.	Logische plek: 'Vergoedingen' direct in het uitklapmenu onder 'Zorgverlener zonder contract'. Logische plek: 'Vergoedingen' en dan een eigen kopje per zorgsoort via 'Wat betaal ik zelf?'. Logische plek: 'Basisverzekering.	Per type behandeling, via vergoedingen, moet men een document openen om de vergoeding te kunnen vinden, maar veel is op aanvraag of is een maximale vergoeding. Het is alleen nog steeds niet duidelijk wanneer mensen recht hebben op het maximale bedrag. ''Wanneer u naar een zorgverlener of zorginstelling binnen Nederland gaat waarmee wij geen tarieven hebben afgesproken en er geldt een wettelijk maximumtarief, dan vergoeden wij uw behandeling 100% tot maximaal het wettelijk maximumtarief met uitzondering van een beperkt aantal niet-gecontracteerde GGZ-zorgverleners en enkele zelfstandige kaak chirurgische behandelcentra." Is een onduidelijke zin. Erg veel uitzonderingen op pagina 'Vergoeding niet-gecontracteerde zorgverleners'. Bovendien bevat de pagina veel termen en weinig uitleg. Lezer verzandt in de tekst. Op sommige plekken staat onder het kopje 'Zorgverlener zonder contract' een document dat nog gaat over 2018. Zoals bijvoorbeeld bij 'Geneesmiddelen apotheek'. Er mist een algemeen antwoord, een percentage dat de verzekerde kan verwachten om vergoed te krijgen. Nu is het nog alleen per zorgsoort te vinden.	*"Wat is dan het wettelijk maximumtarief? Waarom kan ik hier daar niks over vinden. Ik heb geen idee wat dat is."*

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk met zoekfunctie via zoekterm "fysiotherapie".

Makkelijk toegankelijk navigatiebalk 'Vergoeding' > direct in uitklapmenu 'Fysiotherapie'.

Makkelijk toegankelijk via homepage > 'Vergoedingenoverzicht' > zoekfunctie op deze pagina 'Fysiotherapie'.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Vergoeding' > 'Vergoedingenoverzicht'.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Verzekeringen' > 'Aanvullende verzekering'.

Goede uitlijning van de verschillende onderwerpen en relevante categorieën.

Via de vergoedingen redelijk specifieke informatie over vergoeding vanuit de basisverzekering, neemt veel ruimte in beslag op de pagina.

Sommige bezoekers gaan via de zoekfunctie bladeren in de verschillende PDF bestanden, zoals 'Overzicht tarieven fysiotherapie 2019 DSW.pdf'. Dit zorgt voor onnodig veel uitzoekwerk. Mogelijkerwijs zorgt een duidelijkere omschrijving onder resultaat 'Fysiotherapie' dat ook deze mensen naar de juiste pagina worden geleid.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen' in het vergoedingsoverzicht en ook direct te zien in het uitklapmenu.

Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen'.

Begrijpelijk en compleet

Compleet en helder overzicht van aantal behandelingen.

Sommigen vinden ook tarieven bij fysiotherapie in pdf (29,75 per zitting). Wordt alleen dit vergoed?

Op pagina 'Aanvullende verzekering' staat de 'jongeren AV' pas helemaal onderin. Omdat het aantal behandeling oploopt, wordt er niet verder gekeken en schrijven veel respondenten het verkeerde antwoord op. Op de pagina die expliciet gaat over fysiotherapie staat de 'jongeren AV' wél als eerste.

Citaten

'"k snap nu niet echt de logica waarom de jongeren AV hier helemaal onderaan het rijtje staat. Als het als laatste staat, verwacht ik dat het de duurste is."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie met term "Vaccinaties".

Makkelijk toegankelijk via homepage > 'Vergoedingenoverzicht' > zoekfunctie op deze pagina 'Vaccinaties'.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Vergoeding' > 'Vergoedingenoverzicht'.

Goede uitlijning van de verschillende onderwerpen en relevante categorieën.

Aanvullende pakketten zijn niet klikbaar op pagina 'Vaccinaties buitenland'. Een link naar meer informatie over de aanvullende pakketten zou handig zijn.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

'Vaccinatie buitenland' klink relevant en logisch.

Begrijpelijk en compleet

Compleet en helder overzicht

Direct in één oogopslag welke verzekering wat vergoed.

Kort en bondig

Waar kan de bezoeker vinden wat wordt gezien als 'Noodzakelijke injecties' voor hun specifieke situatie?

Citaten

"Waar kan ik vinden wat zij zien als noodzakelijk? Is noodzakelijk in mijn ogen hetzelfde als dat is in hun ogen?"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie met term “Eigen risico”.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > ‘Verzekeringen’ > direct in het uitklap menu onder ‘Zorgverzekering’.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > ‘Verzekeringen’ > ‘Basisverzekering’.

Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > ‘Vergoeding’ > direct in het uitklap menu onder ‘Algemene informatie’.

Makkelijk toegankelijk via de verschillende vergoedingspagina’s onder de term ‘Wat betaal ik zelf?’.

Logisch

Logische plek: ‘Verzekeringen’.

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Logische plek: ‘Vergoedingen’ en ook nog eens op de vergoedingspagina’s zelf.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Sommige bezoekers scannen te snel over de tekst heen en worden direct naar de tabel getrokken. Zij denken dan even dat het mogelijk is een eigen risico te hebben van €100. Met meer tijd en aandacht voor de tekst kan een lezer dit natuurlijk beter begrijpen. Mogelijk kan dit voorkomen worden door het oog van de snelle bezoeker meer naar de verplichte 375 te trekken. Of door een plus teken te plaatsen in de tabel.

Citaten

“100 euro eigen risico, kan dat? Oh nu zie ik het. Dit komt er boven op. Ik had duidelijker willen zien dat dit ergens boven op komt. ”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

ONVZ

Bevindingen per zoekopdracht

	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

De lay-out en navigatiestructuur van de website worden vaak als mooi, logisch en gebruiksvriendelijk ervaren.

De zoekfunctie, rechtsboven in het scherm, is niet altijd zichtbaar. Een kader op het veld zou het vinden van deze functie nog makkelijker maken.

Het schema in 'Vergoedingen per verzekering' wordt erg positief beoordeeld, de zoekfunctie ofwel filter wordt niet altijd gevonden. Vooral door de iets minder vaardige computergebruiker.

Een scala aan linkjes die doorschakelen naar de desbetreffende letter, veel gezochte termen of zoekfunctie zouden het makkelijker maken om gebruik te maken van 'Vergoedingen A-Z'. Nu kan het best een zoektocht zijn, helemaal als het onder een andere term staat dan verwacht.

"Deze verzekeraar is dan misschien wel wat duurder, maar de website ziet er zo mooi er verzorgt uit. Dit geeft mij het vertrouwen dat ik waar krijg voor mijn geld."

"Deze website nodigde mij uit om, ook al was dit niet de opdracht van het onderzoek, stiekem even verder te kijken. Want ik werd nieuwsgierig naar wat deze verzekeraar allemaal te bieden had."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie met term "kraamzorg". Direct als eerste resultaat.

Redelijk makkelijk via de navigatiebalk > 'Vergoedingen' > 'Vergoedingen A-Z' > 'K' > 'Kraamzorg'. Proces zou nog sneller gaan als er een snelkoppeling zou zijn naar de desbetreffende letter of wanneer er een zoekfunctie is op deze pagina.

Redelijk makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Basisverzekering' > 'Belangrijkste vergoedingen'. Het is voor de iets minder vaardige bezoeker niet altijd duidelijk dat zij hier een zoekfunctie kunnen gebruiken. Veel gaan daarom door naar 'Bekijk alle vergoedingen'. Hier moet vervolgens het filter even gevonden worden en daarna weer worden doorgeklik op 'bekijk vergoeding' om de eigen bijdrage te kunnen bekijken.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Logische plek: 'Basisverzekering'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Het overzicht 'Vergoeding per verzekering', 'Wat u zelf betaalt' en 'Goed om te weten' geven snel, overzichtelijk en duidelijk een antwoord. Echter, voordat de bezoeker hier komt staat er nog veel tekst en uitleg. De schema's hadden volgens sommigen hiervoor mogen komen, daarna pas een uitgebreidere uitleg.

Tekst had meer kunnen worden ingedeeld in kopjes met relevante categorieën.

Citaten

"Ah, die tabellen zijn handig. Ik was eerlijk gezegd best aan het turen in de tekst. Ik snapte het niet helemaal. Nu ik de tabel zie is het duidelijk."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Via navigatiebalk > 'Zorgverzekeringen' > 'Toelichting vrije keuze' het antwoord gevonden. Echter, deze link wordt vaak over het hoofd gezien en slechts door een aantal respondenten gebruikt.

Via homepage onder kopje 'Uw eigen arts en ziekenhuis', deze link wordt ook vaak over het hoofd gezien.

Via de websitenavigatie is het erg lastig om een relevant aanknopingspunt te vinden.

Niet gevonden via de zoekfunctie, zowel met term 'niet gecontracteerd' als 'naturapolis'. Resultaat 'De afspraken tussen ONVZ en zorgverleners' bevatte voor bezoekers ook geen relevant antwoord.

Gezocht via zoekfunctie met term "vergoedingen" > 'Algemene regels en vergoedingen' (PDF) > via control F 'Gecontracteerd' niet gevonden.

Gezocht via 'Vergoedingen per verzekering' > niet gevonden.

Niet gevonden op pagina 'Basisverzekering'.

Niet gevonden via navigatiebalk onder 'Vergoedingen' en 'Handig'.

Logisch

Niet gevonden bij 'Vergoedingen'.

Niet gevonden in 'Algemene regels en vergoedingen'.

Niet gevonden in 'Basisverzekering'

Termen gecontracteerd- en niet-gecontracteerde zorg worden weinig gebruikt. Dit zijn de meest logische termen voor veel bezoekers.

Begrijpelijk en compleet

Termen "restitutie- en naturapolis" klinken voor veel respondenten nog onbekend en als een moeilijk begrip. Het is logischer wanneer de link duidelijker met gecontracteerde- en niet gecontracteerde zorg wordt gelegd.

Citaten

"Er wordt nergens over dit onderwerp gesproken. Het is alsof het niet bestaat."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet	Citaten
Makkelijk toegankelijk met zoekfunctie via zoekterm "fysiotherapie". Makkelijk toegankelijk navigatiebalk 'Vergoeding' > direct in uitklapmenu 'Fysiotherapie'. Makkelijk toegankelijk via homepage > 'Vind vergoeding'. Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Vergoeding' > 'Vergoedingen A-Z'. Makkelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Verzekeringen' > 'Aanvullende verzekering'. Duidelijk schema waarin verschillende pakketten worden vergeleken. Leest erg prettig.	Logische plek: onder 'Vergoedingen'. Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen'.	Informatie is helder en compleet. Het overzicht 'Vergoeding per verzekering', 'Wat u zelf betaalt' en 'Goed om te weten' geven snel, overzichtelijk en duidelijk een antwoord. Echter, voordat de bezoeker hier komt staat er nog veel tekst en uitleg. De schema's hadden volgens sommigen hiervoor mogen komen, daarna pas een uitgebreidere uitleg. Zo had bijvoorbeeld de informatie over wat er in de basisverzekering valt ook in het uitklapmenu gekund in het overzicht bij 'Vergoeding bij verzekering.'	*"Dit is de meest gebruiksvriendelijke website tot nu toe!"*

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie met term “Vaccinaties“.

Redelijk makkelijk via navigatiebalk ‘Zorgverzekeringen’ > ‘Aanvullende verzekeringen’. Vindbaar, maar er moeten wel meerdere pakketten worden open geklikt.

Redelijk makkelijk via navigatiebalk ‘Zorgverzekeringen’ > ‘Bereken premie’.

Redelijk makkelijk gevonden via ‘Vergoeding per verzekering’, maar verwacht onder ‘Buitenland’. Sommigen zagen de zoekfunctie over het hoofd en klikten ‘Alle’ open, wat het zoeken een klus maakte.

Via 'Vergoedingen’ alleen vindbaar onder de letter B van ‘Buitenlandvaccinaties en preventieve geneesmiddelen’. Echter zoekt men voornamelijk op de letter ‘V’ van ‘Vaccinaties’ of letter ‘R’ van 'Reizigersvergoedingen’.

Logisch

Logische plek: ‘Vergoedingenoverzicht’, maar de term binnen dit domein is niet logisch. Men zoekt op ‘Vaccinaties’ of ‘Reizigersvaccinaties’’.

In ‘Vergoeding per verzekering’ verwacht onder ‘Buitenland’.

Begrijpelijk en compleet

Pagina ‘Buitenlandvaccinaties en preventieve geneesmiddelen’ is erg duidelijk en compleet. Het is fijn dat er duidelijk benoemd wordt welke behandelingen tegen infectieziekten vergoed worden, waar de verzekerde terecht kan én de vergoeding per pakket.

Citaten

“Ik liep vast in het vergoedingenoverzicht: niet te vinden.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet	Citaten
Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie met term “Eigen risico“. Toegankelijk via de navigatiebalk onder 'Basisverzekering', al staat het wat onderaan de pagina. Snel gevonden via navigatiebalk ‘Vergoedingen’> ‘Meer weten over het eigen risico’.	Logische plek: ‘Vergoedingen’. Logische plek: ‘Basisverzekering’.	Volledige en heldere informatie. Verschil wordt duidelijk gemaakt met direct de kopjes 'Verplicht eigen risico' en 'Vrijwillig eigen risico’. Prettige video, voor de bezoeker die extra informatie wil of niet wil/kan lezen. Pagina 'Eigen risico zorgverzekering' verwijst nog steeds naar 2018, terwijl we bijna in 2020 zitten. Dit is verwarrend. De link tussen de titel ''Alleen voor de basisverzekering‘‘ en de bulletpoints is nog niet direct duidelijk. De snelle lezer denkt dat dit juist wél hoort onder het eigen risico.	*“Mooie uitleg, goed dat ze er ook een video in hebben gedaan.”*

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Zoekfunctie geeft een suggestie, erg handig.

Kopje ''Heb je vragen? '' met contactgegevens wordt gezien als behulpzaam en vriendelijk.

Op de vergoedingspagina's staat een overzicht met vergoeding per verzekering. Deze hebben na openklappen alleen vaak geen of weinig inhoud. Dit maakt de bezoeker onzeker, ze missen voor hun gevoel informatie.

Er mist op pagina 'Aanvullende verzekeringen' een overzichtelijk schema waar elk kan worden vergeleken op inhoud en kosten. Het openklikken van elk pakket is voor veel bezoekers te omslachtig, ze haken af.

Een scala aan linkjes die doorschakelen naar de desbetreffende letter, veel gezochte termen of zoekfunctie zouden het makkelijker maken om gebruik te maken van 'Vergoedingen A-Z'. Nu kan het best een zoektocht zijn, helemaal als het onder een andere term staat dan verwacht.

"Dit vind ik fijn, een duidelijk telefoonnummer. Ik haat chatfuncties. Kunnen bellen en bereikbaarheid is een pré!''

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie met term "kraamzorg". Direct als eerste resultaat met een duidelijke titel en omschrijving.

Makkelijk toegankelijk via de navigatiebalk > 'Vergoedingen' > 'Vergoedingen A-Z' > 'K' > 'Kraamzorg'. Proces zou nog sneller gaan als er een snelkoppeling zou zijn naar de desbetreffende letter of wanneer er een zoekfunctie is op deze pagina.

Makkelijk toegankelijk via de homepage > 'Vergoedingen'.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Logische plek: 'Basisverzekering'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Bevat alle relevante informatie.

Het overzicht 'Vergoeding per verzekering', 'Wat u zelf betaalt' en 'Goed om te weten' geven snel, overzichtelijk en duidelijk een antwoord. Echter, voordat de bezoeker hier komt staat er nog veel tekst en uitleg. De schema's hadden volgens sommigen hiervoor mogen komen, daarna pas een uitgebreidere uitleg.

Tekst had meer kunnen worden ingedeeld in kopjes met relevante categorieën.

Citaten

"Hier staat alles in wat je nodig hebt. Ik denk niet dat ik hier iets zal missen, als ik zwanger was."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit
SAMR MARKTVINDERS

PNOzorg
Zorg van & voor creatief Nederland

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Via de navigatiebalk 'Zorgverzekering' > 'Basisverzekering' > 'Restitutiepolis'.

Via de navigatiebalk 'Zorgverzekering' > 'Wat is een restitutieverzekering?'.

Lastig vindbaar voor mensen die zoeken naar gecontracteerde- en niet-gecontracteerde zorg. Zo geeft de zoekfunctie geen resultaten. Ook worden deze termen nergens op de website gebruikt.

Logisch

Logische plek: 'Zorgverzekering'.

Logische plek: 'Basisverzekering'.

Niet vindbaar via 'Vergoedingen'.

Termen gecontracteerd- en niet-gecontracteerde zorg worden weinig gebruikt. Dit zijn de meest logische termen voor veel bezoekers.

Begrijpelijk en compleet

Er wordt uitgelegd welke verschillende vormen basisverzekeringen er zijn, en wat PNO aanbiedt.

Termen "restitutie- en naturapolis" klinken voor veel respondenten nog onbekend en als een moeilijk begrip. Het is logischer wanneer de link duidelijker met gecontracteerde- en niet gecontracteerde zorg wordt gelegd.

Citaten

"Ik was actief op zoek naar iets dat zou gaan over gecontracteerde of niet-gecontracteerde zorgverleners. Daar kon ik niets over vinden."

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk met zoekfunctie via zoekterm "fysiotherapie".

Redelijk makkelijk via de navigatiebalk 'Vergoeding A-Z' > 'F'> 'Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar' . Proces zou nog sneller gaan als er een snelkoppeling zou zijn naar de desbetreffende letter of wanneer een zoekfunctie is op deze pagina.

Redelijk makkelijk toegankelijk via homepage > 'Vergoedingen'.

Redelijk toegankelijk via navigatiebalk > 'Verzekeringen' > 'Aanvullende verzekeringen'. Elke aanvullende verzekering moet worden aangeklikt, waarna men ook nog moet doorklikken naar de zorgverzekeringskaart (deze link zien een hoop overigens over het hoofd). Er mist op deze pagina een duidelijk schema waarin de verschillende pakketten naast elkaar kunnen worden vergeleken.

Op pagina 'Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar' onder kopje 'Vergoeding per verzekering', maar uitklapmenu werkt niet bij elk pakket. Dit geeft twijfel of er nog meer informatie te vinden is die nu niet wordt weergegeven.

Relatief veel tekst om doorheen te scrollen. Belangrijkste tekst staat onderaan de pagina. De tekst over etalagebenen, artrose, COPD en urine-incontinentie is erg specifiek en verwarrend voor wie dit niet van toepassing is.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen'.

Begrijpelijk en compleet

Direct een duidelijke splitsing tussen jonger- en ouder dan 18 jaar.

Bij de aanvullende verzekeringen op pagina 'Fysiotherapie vanaf 18 jaar' staat geen prijs weergegeven en mist een link naar deze informatie.

Aanvullende verzekeringen 'Top' en 'Excellent' zeggen 100%, dit steekt af tegen de andere verzekeringen waar staat hoeveel behandelingen men krijgt. De lezer vraagt zich af; ''100%, van wat?''.

Er staat weergegeven dat men recht heeft op een maximum aan behandelingen, men vraagt zich af wat bepaald of zij ook echt gebruik mogen maken van het maximum.

Citaten

''Het lijkt net of de site het niet doet, ik ga nu toch een beetje twijfelen als er niks verschijnt onder het uitklapmenu.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie met termen "Vaccinaties buitenland" en "Vaccinaties".

Redelijk makkelijk via navigatiebalk 'Zorgverzekeringen' > 'Aanvullende verzekeringen'. Vindbaar, maar er moeten wel meerdere pakketten worden open geklikt.

Redelijk makkelijk via navigatiebalk 'Zorgverzekeringen' > 'Bereken premie'.

Via 'Vergoedingen' alleen vindbaar onder de letter B van 'Buitenlandvaccinaties en preventieve geneesmiddelen'. Echter zoekt men voornamelijk op de letter 'V' van 'Vaccinaties' of letter 'R' van 'Reizigersvergoedingen'.

Op pagina 'Buitenlandvaccinaties en preventieve geneesmiddelen' onder kopje 'Vergoeding per verzekering': uitklapmenu werkt niet bij elk pakket. Dit geeft twijfel of er nog meer informatie te vinden is die nu niet wordt weergegeven.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingenoverzicht', maar de term binnen dit domein is niet logisch. Men zoekt op 'Vaccinaties' of 'Reizigersvaccinaties''.

Begrijpelijk en compleet

Pagina 'Buitenlandvaccinaties en preventieve geneesmiddelen' is erg duidelijk en compleet. Het is fijn dat er duidelijk benoemd wordt welke behandelingen tegen infectieziekten vergoed worden, waar de verzekerde terecht kan én de vergoeding per pakket.

Citaten

''Was even zoeken, maar ik ben content met het antwoord dat ik vind.''

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit
SAMR MARKTVINDERS

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet	Citaten
Makkelijk toegankelijk via zoekterm “Eigen risico”. Toegankelijk via de navigatiebalk onder 'Basisverzekering', al staat het wat onderaan de pagina. Snel gevonden via navigatiebalk ‘ Vergoedingen'> Handig 'Uitleg eigen risico’.	Logische plek: ‘Vergoedingen’. Logische plek: ‘Basisverzekering’.	Volledige en heldere informatie. Erg handig, het kopje waarin staat welke zorg buiten de eigen risico valt. Verschil wordt duidelijk gemaakt met direct de kopjes 'Verplicht eigen risico' en 'Vrijwillig eigen risico'. Alleen het is niet handig dat deze naast elkaar staan, dat maakt het minder makkelijk leesbaar. Onder elkaar was prettiger geweest. Pagina 'Eigen risico zorgverzekering' verwijst nog steeds naar 2018, terwijl we bijna in 2020 zitten.	*''Dit vind ik fijn, een duidelijk telefoonnummer. Ik haat chatfuncties. Kunnen bellen en bereikbaarheid is een pré!''*

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Zorg en Zekerheid

Stichting Scheepvaart

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je allen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Basic website, waarvan zoekfunctie vaak niet werkt.

Complexe website door afkortingen (!) in menu. Hierdoor zijn de zorgverzekeringen al moeilijk vindbaar (blijkt onder AZVZ te staan).

Weinig gestructureerd of gelaagd: veel leeswerk op webpagina's en in pdf's.

Zoekfunctie staat niet op een logische plek: onderaan in zij-menu.

"Wat betekenen al die afkortingen in de bovenbalk?"

"Ik kan niets vinden. Het is zelfs zoeken naar de zoekfunctie."

"Help! Waar ben ik?"

"Wat is deze site verschrikkelijk ouderwets."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Stichting Scheepvaart

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Simpele website kan als prettig worden ervaren, maar er zijn minder routes die tot antwoord leiden.

De juiste route vinden is complex – lang zoeken naar de route.

Slecht toegankelijk via algemene menu: kopjes ‘STS’, ‘AZVZ’, ‘O&O’ etc. zeggen niets.

Slecht toegankelijk via zij-menu: default-menu bij STS is immers irrelevant.

Slecht toegankelijk via zoekfunctie: levert vaak geen resultaten.

Moeizaam te vinden via menu: ‘AZVZ’ (tweede kopje) > ‘Vergoedingenoverzicht 2019’ > link naar tabel.

Moeizaam te vinden via zoekfunctie: ‘AZVZ’ (tweede kopje) > zoekfunctie ('kraamzorg’).

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen-overzicht'. Wel complexe tabel.

Logische plek: 'Polisvoorwaarden'. Wel pdf met 103 pagina’s.

Men is gewend informatie meer gestructureerd op webpagina te kunnen vinden.

Begrijpelijk en compleet

Indien gevonden: begrijpelijk en compleet (zowel in tabel met Vergoedingenoverzicht als in Polisvoorwaarden)

Citaten

“Wat betekenen al die afkortingen in de bovenbalk?”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Stichting Scheepvaart

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Simpele website kan als prettig worden ervaren, maar er zijn minder routes die tot antwoord leiden.

Website bevat veel tekst, maar als men de tijd neemt om te lezen vindt men dat 'Naturapolis' wordt aangeboden.

Expliciet kopje: 'de Zorg Zeker Polis is een naturapolis'.

De juiste route vinden is complex – lang zoeken naar de route.

Slecht toegankelijk via algemene menu: kopjes 'STS', 'AZVZ', 'O&O' etc. zeggen niets.

Slecht toegankelijk via zij-menu: default-menu bij 'STS' is immers irrelevant.

Moeizaam te vinden via menu: 'AZVZ' (tweede kopje) > 'Basisverzekering' > scrollen.

Moeizaam te vinden via zoekfunctie: 'AZVZ' (tweede kopje) > zoekfunctie 'natura' of 'gecontracteerd' > 'Basisverzekering' > scrollen.

Logisch

Logische plek: 'Basisverzekering'.

Begrijpelijk en compleet

Indien gevonden: begrijpelijke en complete tekst.

Citaten

"Ik kan niets vinden. Het is zelfs zoeken naar de zoekfunctie."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Stichting Scheepvaart

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Simpele website kan als prettig worden ervaren, maar er zijn minder routes die tot antwoord leiden.

De juiste route vinden is complex – lang zoeken naar de route.

Slecht toegankelijk via algemene menu: kopjes ‘STS’, ‘AZVZ’, ‘O&O’ etc. zeggen niets.

Slecht toegankelijk via zij-menu: default-menu bij ‘STS’ is immers irrelevant.

Slecht toegankelijk via zoekfunctie: levert vaak geen resultaten.

Moeizaam toegankelijk via menu: ‘AZVZ’ (tweede kopje) > ‘Aanvullende verzekering’ > ‘Verstrekkingen’ met ‘klik hier’ > pdf met polisvoorwaarden.

Uiteindelijk wordt de pdf ‘Polisvoorwaarden 2019' geraadpleegd. Deze is minder toegankelijk door de hoeveelheid informatie (103 pagina’s).

Logisch

Logische plek: ‘Polisvoorwaarden’.

Niet logisch: informatie wordt verwacht onder kop 'Vergoedingen’, maar dit staat niet in het hoofdmenu. Wel staan er koppen als ‘Privacy Statement’ en ‘Disclaimer’, die eerder bij de kleine lettertjes horen.

Begrijpelijk en compleet

Indien gevonden: begrijpelijk en compleet.

Citaten

“Ik vond het zo'n grote lap tekst om door te nemen, dat ik ben afgehaakt.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Stichting Scheepvaart

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Simpele website kan als prettig worden ervaren, maar er zijn minder routes die tot antwoord leiden.

De juiste route vinden is complex – lang zoeken naar de route

Slecht toegankelijk via algemene menu: kopjes ‘STS’, ‘AZVZ’, ‘O&O’ etc. zeggen niets.

Slecht toegankelijk via zij-menu: default-menu bij ‘STS’ is immers irrelevant.

Slecht toegankelijk via zoekfunctie: geen resultaten op zoekterm ‘vaccinatie’ (ook niet binnen ‘AZVZ’).

Moeizaam te vinden via menu: ‘AZVZ’ (tweede kopje) > ‘Vergoedingenoverzicht 2019’ > link naar tabel.

Moeizaam toegankelijk via menu: ‘AZVZ’ (tweede kopje) > ‘Aanvullende verzekering’ > ‘Verstrekkingen’ met ‘klik hier’ > pdf met polisvoorwaarden

Pdf ‘Polisvoorwaarden 2019’ is minder toegankelijk door de hoeveelheid informatie (103 pagina’s).

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen-overzicht'. Wel complexe tabel.

Logische plek: 'Polisvoorwaarden'. Wel pdf met 103 pagina's.

Men is gewend informatie meer gestructureerd op webpagina te kunnen vinden.

Begrijpelijk en compleet

Informatie is summier, alleen een bedrag (maximaal 105 euro), zonder verdere toelichting over vaccinaties.

Citaten

“Kwam na lang zoeken in achterlijke grote tabel terecht, die niet op het scherm paste."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Simpele website kan als prettig worden ervaren, maar er zijn minder routes die tot antwoord leiden.

Expliciet kopje: 'Verplicht eigen risico'.

De juiste route vinden is complex – lang zoeken naar de route.

Slecht toegankelijk via algemene menu: kopjes 'STS', 'AZVZ', 'O&O' etc. zeggen niets.

Slecht toegankelijk via zij-menu: default-menu bij 'STS' is immers irrelevant.

Slecht toegankelijk via zoekfunctie: 'eigen risico' (in 'AZVZ') geeft ruime resultaten, nog geen direct antwoord.

Moeizaam te vinden via menu: 'AZVZ' (tweede kopje) > 'Basisverzekering' > scrollen en lezen in uitgebreide tekst.

Logisch

Logische plek: 'Basisverzekering'.

Begrijpelijk en compleet

Indien gevonden: begrijpelijk en compleet.

Citaten

"Waar is de zoekbalk? De zoekbalk is normaal gesproken toch altijd rechts bovenaan?"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Zorg en Zekerheid

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Handig dat zoekfunctie al trefwoorden aanvult.

Handige tool 'Aanvullende verzekeringen': geeft meteen een duidelijk overzicht.

Veel aanvullende verzekeringen: dit schrikt soms af bij het zoeken. Dat meerdere verzekeringen aangevinkt kunnen worden is niet meteen duidelijk.

Website is soms traag.

"De namen van al die verzekeringspakketten zeggen mij echt helemaal niks, ik weet nu niet of dit een basisverzekering is."

"Combineer met AV gemak? Is dit dan een aanvullende verzekering, want hij staat niet op de pagina aanvullende verzekeringen?"

"Moet ik nu alles per verzekering gaan opzoeken, opschrijven en zelf gaan vergelijken?

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Kraamzorg".

Makkelijk toegankelijk via menu: 'Wat wordt vergoed?' > 'Zwangerschap en geboorte' > 'Kraamzorg'.

Makkelijk toegankelijk op homepagina: 'Vergoeding vinden' > 'Zwangerschap en geboorte' > 'Kraamzorg'.

Logisch

Logische plek: Zoekfunctie en 'Vergoedingenoverzicht' (via 2 wegen gevonden)

Begrijpelijk en compleet

Niet volledig helder dat het om kraamzorg thuis gaat.

Citaten

"Snel gevonden. Handig dat de zoekfunctie al trefwoorden aanvult."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via menu: 'Zorgverzekeringen' > keuze uit 3 polissen (75%, 80%, 100%).

Makkelijk toegankelijk via menu: 'Zorgverzekeringen' > 'Basisverzekeringen' > 'Gecontracteerde of niet-gecontracteerde zorg' > vermelding in de tekst.

Lastiger toegankelijk via zoekterm "niet gecontracteerde zorg": keuze uit een veelvoud aan pdf's.

Er wordt in eerste instantie gesproken over "naturapolis" en "restitutiepolis". Daaronder wordt pas duidelijk wat dit betekent (gecontracteerd en niet-gecontracteerd).

Logisch

Logische plek:'% onder de diverse polissen.

Logische plek: 'Basisverzekeringen'.

Begrijpelijk en compleet

Percentages zijn duidelijk (75%, 80%, 100%).

"75% tot een bepaald maximum" wordt als te vaag ervaren en zorgt voor onzekerheid (onder info 'Basisverzekering').

Citaten

"Tot een bepaald maximum? Wat is dan dit maximum?"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via menu: 'Zorgverzekeringen' > 'Aanvullende verzekeringen' > 'Vergoedingen bekijken' > aflezen in tabel.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "fysiotherapie". Meteen resultaat.

Lastig toegankelijk via menu: 'Wat wordt vergoed'> 'Fysiotherapie vanaf 18 jaar' > 'Selecteer uw verzekering' > keuze uit 9 soorten verzekeringen > allemaal los bekijken.

Gekozen route bepaalt het gemak: handige route via de tool 'Vergelijk verzekeringen' – lastige route via 'Selecteer uw verzekering'.

'Aanvullende Verzekering Gemak' is niet meer terug te vinden op de pagina 'Aanvullende verzekeringen'.

Logisch

Logische plek: 'Aanvullende Verzekeringen' (overzichtelijk in tabel).

Minder logische plek: 'Vergoedingenzoeker' (per verzekering alles opzoeken). Overzicht ontbreekt.

Begrijpelijk en compleet

Aantal behandelingen per polis is begrijpelijk en compleet.

De tekst "U krijgt 1 behandeling per dag vergoed" (zonder vermelding van aantal behandelingen) geeft soms verwarring: 365 behandelingen per jaar?

Citaten

"Het zou gemakkelijker zijn als je meteen het schema te zien krijgt, zonder dat je voor een verzekering moet kiezen."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Redelijk toegankelijk via menu: 'Zorgverzekeringen' > 'Aanvullende verzekeringen' > 'Vergoedingen Aanvullende verzekeringen vergelijken' > flink scrollen en goed lezen.

Redelijk toegankelijk via menu: 'Zorgverzekeringen' > 'Aanvullende verzekeringen' > 'Bekijk onze aanvullende verzekeringen vergelijken' > veel verzekeringen.

Redelijk toegankelijk via menu: 'Wat wordt vergoed' > 'Buitenland' > 'Op vakantie' > 'Reizigersvaccinaties' > veel verzekeringen.

Redelijk toegankelijk via zoekterm "Vaccinaties": 'Reizigersvaccinaties' als eerste resultaat > 'Selecteer uw verzekering' > veel verzekeringen.

Opmerking: de vele verzekeringen schrikken af; dat meerdere verzekeringen aangevinkt kunnen worden is niet meteen duidelijk.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Logische plek: 'Reizigersvaccinaties'.

Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen'.

Begrijpelijk en compleet

Informatie is begrijpelijk.

Informatie is compleet per pakket.

Informatie oogt niet compleet als men zelf per verzekeringspakket moet verder zoeken.

Citaten

"Welk pakket moet ik nu kiezen? Een tabel zou handig zijn geweest."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Eigen risico": direct resultaat.

Makkelijk toegankelijk via menu: 'Zorgverzekeringen' > 'Basisverzekeringen' > 'Belangrijk om te weten' > kopje 'Eigen risico'.

Makkelijk toegankelijk via hoofdpagina: 'Betalen' > 'Wat is eigen risico?'.

Soms is antwoord moeilijk vindbaar, omdat 'eigen risico' niet prominent wordt vermeld (op de hoofdpagina of onder 'Zorgverzekeringen').

Logisch

Logische plek: 'Basisverzekeringen'.

Minder logische plek: op hoofdpagina onder 'Betalen'.

Begrijpelijk en compleet

Informatie is begrijpelijk en compleet.

Video met uitleg over risico is handig en helder.

Citaten

"Helder: 385 euro."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

ASR

DE AMERSFOORTSE
een merk van a.s.r.

Bevindingen per zoekopdracht			
	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Overzichtstabellen bij 'Basisverzekering' en 'Aanvullende verzekering' zijn handig voor een quickscan (alleen niet volledig).

Menuknop met 'Vergoedingen' wordt gemist.

Zoekfunctie leidt vaak tot 'Zorgzoeker', waar men verder moet zoeken (omslachtig).

Bij 'Zorgzoeker' niet duidelijk dat men al naar beneden kan scrollen voor antwoord.

"Teveel informatie over andere verzekeringen."

"Hè, hè, ik ben er eindelijk."

"Omgekeerd menu: belangrijke informatie staat vaak onderaan."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

DE AMERSFOORTSE
een merk van a.s.r.

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Redelijk toegankelijk via hoofdpagina: Belangrijk om te weten > 'Zwangerschap en kraamzorg' > 'Zwangerschap en kraamzorg' > 'tabel' > 'Kraamzorg thuis' > 'Vergoeding' > antwoord (veel doorklikken).

Redelijk toegankelijk via menu: 'Basisverzekering' > 'Belangrijk om te weten' > 'Brochures en vergoedingenoverzicht' > 'Dekkingsoverzicht 2019' (pdf met 7 pagina's).

Lastiger toegankelijk via zoekterm "Kraamzorg": 'Kraamzorg thuis' > 'Vergoeding van kraamzorg thuis' > 'Vergoeding' > 'Zoeken' > antwoord in tekst (veel handelingen, voelt omslachtig).

Niet toegankelijk via menu: 'Zorgverzekering' > 'Basisverzekering' > 'Wat vergoedt de basisverzekering' > 'Polisvoorwaarden' > pdf met de polisvoorwaarden voor 2018 (geen 2019)

Via de menu is er geen pagina te vinden die specifiek antwoorden geeft over Kraamzorg.

Opmerking: bestand "Voorwaarden en vergoedingen 2019" staat op alfabet, terwijl een cluster per type zorgbehoefte logischer is.

Logisch

'Dekkingsoverzicht' is achteraf gezien logisch, maar niet de eerste plek om te zoeken

Wordt op veel (verkeerde) plaatsen gezocht; logische plekken niet voorhanden.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet (4,40 per uur).

Foutief antwoord: ook 4,30 euro per uur gevonden.

Citaten

"Dekkingsoverzicht, dat is echt hun terminologie. Maar voor de gewone man, zoals ik, is dit niet logisch."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

DE AMERSFOORTSE
een merk van a.s.r.

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via hoofdpagina.

Makkelijk toegankelijk via 'Basisverzekering'.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "niet gecontracteerd".

Door sommigen niet gevonden: "100% vrije zorgkeuze", "bij ons alle vrijheid" en "restitutiepolis" zien zij niet als antwoord op de vraag.

Logisch

Logische plek: hoofdpagina.

Logische plek: 'Basisverzekering' en via zoekfunctie.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Voor sommigen is de beschrijving niet helder.

Citaten

"Geen percentage gevonden. Ik lees alleen 'bij ons alle vrijheid'."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

DE AMERSFOORTSE
een merk van a.s.r.

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via 'Aanvullende verzekeringen' > overzicht met vergoedingen per aanvullende verzekering.

Lastig toegankelijk via zoekterm "fysiotherapie" > 'Fysiotherapie vanaf 18 jaar' > 'Vergoeding van fysiotherapie' > weer zoekveld (omslachtig).

De zorgzoeker vult een groot deel van het scherm, het is niet altijd duidelijk dat men al naar beneden kan scrollen voor het antwoord.

Een menuknop met 'Vergoedingen' wordt gemist.

Logisch

Logische plek: tabel op 'Aanvullende Verzekeringen'.

Minder logische plek: onoverzichtelijk vervolg via zoekfunctie.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet: overzicht op pagina 'Aanvullende verzekering' is snel scanbaar en bevat alle informatie.

Citaten

"Zoekfunctie is erg onhandig. Bij "vergoeding van fysiotherapie vanaf 18 jaar" verwacht ik een antwoord, maar ik moet nóg meer zoekacties uitvoeren. Frustrerend."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

DE AMERSFOORTSE
een merk van a.s.r.

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via de zoekterm "Vaccinaties".

De zorgzoeker vult een groot deel van het scherm, het is niet altijd duidelijk dat men al naar beneden kan scrollen voor het antwoord.

Een menuknop met 'Vergoedingen' wordt gemist.

Moeilijk toegankelijk via hoofdpagina: geen direct relevante aanknopingspunten voor deze zoekvraag.

Moeilijk toegankelijk via menu: 'Aanvullende verzekeringen' > 'Handige documenten' > 'Vergoedingenoverzicht' > 'Dekkingsoverzicht 2019' (pdf).

Moeilijk toegankelijk via menu: 'Aanvullende verzekeringen' > tabel geeft geen antwoord > ??.

Logisch

Logische plek: antwoord bij de zorgzoeker (maar vaak over het hoofd gezien).

Logische plek: 'Dekkingsoverzicht 2019' (pdf) (maar niet snel gevonden).

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

"Ik zocht naar Vergoedingen, maar die kon ik niet vinden. Nu was het een heel gedoe."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

DE AMERSFOORTSE
een merk van a.s.r.

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via menu: 'Basisverzekering' > tabel met verplicht eigen risico en vrijwillig eigen risico.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Eigen risico" > Of bedoelde je dit? > Hoeveel is het eigen risico?

Redelijk toegankelijk via hoofdpagina: onderaan bij "belangrijk om te weten" (enigszins scrollen).

Logisch

Op meerdere logische plekken (alleen niet heel prominent).

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet

Citaten

"Mag het ook bovenaan de pagina staan?"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Ditzo
een merk van a.s.r.

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Hoofdpagina oogt vrij druk en rommelig. Goed zoeken naar het vervolg. Een menuknop met 'Vergoedingen' wordt gemist.

Zoekfunctie wordt niet altijd herkend als zoekfunctie. De zoekfunctie leidt vaak tot 'Zorgzoeker', waar men verder moet zoeken (omslachtig).

Bij 'Zorgzoeker' niet duidelijk dat men al naar beneden kan scrollen voor antwoord.

"Ben ik nu op een soort vergelijkingssite beland?"

"Hé, waarom doet de zoekfunctie het niet? Oh… eerst iets selecteren. Wat hinderlijk."

"Die kleuren zijn handig, omdat je zo niet één lange lap met tekst krijgt. Alleen denk ik wel dat de indeling anders zou kunnen."

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Dilzo
een merk van a.s.r.

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “kraamzorg”, via de ‘Zorgzoeker’ een overzicht.

Redelijk toegankelijk via menu > ‘Basisverzekeringen’ > ‘Vergoedingen’ > ‘Vergoedingenoverzicht’ (pdf van 6 pagina’s).

Ook kan men tussendoor klikken op ‘Zwanger en bevallen’ waarmee men ook het antwoord vindt.

Lastig toegankelijk via menu > ‘Basisverzekering’ > ‘Wat je met de basisverzekering vergoed krijgt’ > schema, maar de termen zijn niet klikbaar voor meer informatie (dus geen antwoord).

Via de website navigatie is het vaak lastig om een relevante pagina te bereiken.

Logisch

Logische plek: antwoord bij ‘Zorgzoeker’.

Logische plek: ‘Vergoedingen-overzicht 2019’, maar niet makkelijk vindbaar.

Kopje ‘Vergoedingen’ wordt logisch gevonden, maar deze wordt gemist.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

“ ‘Gefeliciteerd met je zwangerschap' vind ik wel heel erg eigen en persoonlijk, iets te.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Dilzo
een merk van a.s.r.

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Redelijk toegankelijk via FAQ, maar geformuleerd in veel tekst, waarin niet duidelijk wordt wat voor type polis nu wordt aangeboden.

Slecht toegankelijk via zoekterm "Niet gecontracteerd": de Zorgzoeker met alleen informatie over specifieke behandelingen.

Lijkt toegankelijk via menu-structuur omdat overal "100% vrije zorgkeuze" staat. Dus 100%. Dit geldt echter alleen voor ziekenhuizen en huisartsen.

Verwoording van de 'Combinatiepolis' zet vaak op het verkeerde been.

Logisch

Plekken lijken logisch (overal staat "100% vrije zorgkeuze") maar pas bij het doorlezen van de teksten blijken de tarieven voor niet-gecontracteerde zorg.

Begrijpelijk en compleet

Informatie oogt begrijpelijk en compleet (100% vrije zorgkeuze), maar gevoel van "kleine lettertjes" en "addertjes onder het gras" bij doorlezen.

Citaten

"Te mooi verpakt: er staat 100% vrije zorgkeuze. Maar dit blijkt helemaal niet zo te zijn!"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Dilzo
een merk van a.s.r.

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via menu > 'Aanvullende verzekeringen' > 'Vergoedingen 2019' > 'Vergoedingen aanvullende verzekeringen' (pdf).

Makkelijk toegankelijk via menu > 'Aanvullende verzekeringen' > 'Zorgverzekeringskaart' > 'Fysiotherapie'.

Redelijk toegankelijk via menu > 'Fysiotherapie' > veel tekst en andere informatie, waardoor antwoord lastig vindbaar is.

Redelijk toegankelijk via zoekterm "fysiotherapie" > doorzoeken via 'Zorgzoeker'.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen 2019' (alleen lastig vindbaar).

Kopje 'Fysiotherapie' lijkt logisch, maar geeft irrelevante informatie.

Kopje 'Vergoedingen' wordt logisch gevonden, maar deze wordt gemist.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet via 'Zoekzoeker' en 'Vergoedingen 2019'.

Citaten

"Ik heb de hele tekst onder Fysiotherapie doorgelezen, maar geen antwoord gevonden."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Dilzo
een merk van a.s.r.

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Vaccinaties" > 'Preventieve vaccinaties en medicatie buitenland' > 'Vergoeding van reisvaccinaties'.

Redelijk toegankelijk via menu > 'Aanvullende verzekering' > 'Zorgverzekeringskaart Polisvoorwaarden' > 'Vergoedingenoverzicht' > 'Meest gezochte vergoedingen' > 'Vaccinaties'. Door complex pad komt niet iedereen bij het antwoord.

Redelijk toegankelijk via hoofdpagina > scrollen naar onderaan de pagina > 'Direct doen' > 'Vergoeding zoeken' > 'Vaccinaties'.

'Zorgzoeker' neemt veel ruimte in beslag op de pagina, niet altijd duidelijk dat men ook nog naar beneden kan scrollen.

Logisch

Logische plek: antwoord bij de 'Zorgzoeker' (maar vaak over het hoofd gezien).

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

"Hé, de antwoorden staan rechts. Ik verwacht relevante informatie eerder links of in het midden. Rechts is de plek voor extra informatie of linkjes."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

Dilzo
een merk van a.s.r.

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “Eigen risico”.

Makkelijk toegankelijk via menu > ‘Eigen risico’.

Logisch

Logische plek: ‘Eigen risico’.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

“Via de zoekfunctie direct antwoord: 385 euro.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

ENO

Bevindingen per zoekopdracht			
	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt verMakkelijk vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar verMakkelijk voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/Makkelijkkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) verMakkelijk?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Prettige site met rustige kleuren en heldere indeling.

Zoekfunctie geeft zoeksuggesties. Dit wordt handig gevonden.

VerMakkelijkingenoverzicht op alfabet is makkelijk vinden.

Pagina's zijn minder toegankelijk door veel tekst, formeel taalgebruik, kleine letters, lezen door niet-relevante informatie, veel linkjes.

"Best wel formeel, met ingewikkelde woorden."

"Heerlijk rustige site. Geen marketing bla-bla."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via menu > 'VerMakkelijkingen' > 'Kraamzorg'.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "kraamzorg" > 2 antwoordcategorieën maakt de vervolgkeuze eenvoudig.

Logisch

Logische plek: 'VerMakkelijkingen'.

Logische plek: 'Kraamzorg'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet

Citaten

"Fijne site. Rustige kleuren en samenhang. Makkelijke indeling en handige tabjes."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt verMakkelijk vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via menu > 'Basisverzekering' > 'Beste Naturapolis'.

Redelijk toegankelijk via 'VerMakkelijkingen' > 'VerMakkelijkingenoverzicht' > per behandeling doorzoeken (via menu).

Moeilijk toegankelijk via zoekterm "Niet gecontracteerd" > vele antwoorden. Kan kiezen voor 'Zorgverlener zoeken' > 'Niet gecontracteerde zorg' > keuze uit 'VerMakkelijkingenoverzicht' en 'Tarievenlijst' > per behandeling doorzoeken.

Antwoord vaak zelf bij elkaar zoeken:
- bij 'VerMakkelijkingenoverzicht' moet je per behandeling kiezen (via menu)
- bij 'Tarievenlijst' moet je per behandeling kiezen (via pdf).

Logisch

Logische plek: 'Basisverzekering'.

Logische plek: 'Tarievenlijst' (wel veel pdf's).

Logische plek: 'VerMakkelijkingenoverzicht' (wel veel keuze).

Begrijpelijk en compleet

Meerdere antwoorden gevonden: 70% NZA-tarief wijkverpleging, 75% elders, 90% gemiddeld gecontracteerd tarief.

Antwoord roept vervolgvragen op: "maximaal 90% van het gemiddelde tarief".

Citaten

"Ik zie heel veel losse pdf's. Waar moet ik zijn?"

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar verMakkelijk voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/Makkelijkkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Fysiotherapie" > relevante resultaten.

Makkelijk toegankelijk via menu > 'VerMakkelijkingen' > 'Veel bekeken verMakkelijkingen' > 'Fysiotherapie'.

Makkelijk toegankelijk via menu > 'VerMakkelijkingen' > menu op alfabet > 'Fysiotherapie'.

Lastiger toegankelijk via menu: 'Aanvullende verzekeringen' > 'informatie per pakket bekijken'.

Pagina over Fysiotherapie begint met veel specifieke en niet-relevante informatie.

Pagina over Fysiotherapie is minder toegankelijk: veel tekst, veel linkjes, informatie over verMakkelijkingen staat onderaan na door scrollen.

Logisch

Logische plek: 'VerMakkelijkingen'.

Logische plek: 'Fysiotherapie'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet

Formeel taalgebruik en veel details maken de informatie minder begrijpelijk.

Citaten

"Deze tekst lijkt wel iets voor een voetnoot of voor de kleine lettertjes.
Voor de meeste mensen is toch het belangrijkst om de hoogte van de verMakkelijking terug te vinden? Gewoon bovenaan zetten."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) verMakkelijk?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoektermen. Er worden bruikbare zoeksuggesties gedaan.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Vaccinaties"

Makkelijk toegankelijk via menu > 'VerMakkelijkingen' > menu op alfabet > 'Vaccinaties voor reizigers' > duidelijke tabel.

Het menu bij het 'verMakkelijkingenoverzicht' geeft overzicht en maakt vervolgkeuze makkelijk.

Pagina's zijn voor sommigen lastig te lezen: veel tekst, kleine letters, veel linkjes en kans op verkeerde link te klikken.

Niet alle zoektermen leveren een makkelijk resultaat op, zo levert ''vaccinaties buitenland'' geen relevant resultaat.

Logisch

Logische plek: 'Vaccinaties voor reizigers'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Link naar de website van LCR wordt gewaardeerd.

Citaten

"Oei … kleine lettertjes …"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “Eigen risico”.

Makkelijk toegankelijk via menu > ‘Zorgverzekering’ > ‘Veel gezocht’ > ‘Eigen risico’.

Makkelijk toegankelijk via menu: ‘Zorgverzekering’ > ‘Basisverzekering’ > ‘Meer basisverzekering’ > ‘Verplicht eigen risico’.

Lastiger toegankelijk via menu: ‘Zorgverzekering’ > ‘Basisverzekering’ > scrollen en lezen (is soms lang zoeken en niet vinden).

Logisch

Logisch plek: ‘Eigen risico’.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Compleet: ook de uitzonderingen worden gemeld

Tabel met 'vrijwillig eigen risico' werkt soms verwarrend (loopt van geen t/m 500 euro).

Citaten

“Makkelijk dat ook de uitzonderingen worden gemeld.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

ZorgDirect.

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Prettige site met niet teveel tekst & niet teveel plaatjes.

Handig zoeken via zoeksuggesties (zoekfunctie) en dubbele menustructuur (letters en trefwoorden).

Overzichtelijke tabellen.

Site is soms traag.

"Fijne site. Lekker rustig."

"Makkelijk te vinden door zoeksuggesties."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

ZorgDirect.

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Kraamzorg": relevante link. Het geven van een zoeksuggestie wordt handig gevonden.

Makkelijk toegankelijk via menu: 'Vergoedingen' > 'Kraamzorg'. Het dubbele menu met letters en trefwoorden wordt handig gevonden.

Lastiger toegankelijk via menu: 'Zorgverzekering' > 'Basisverzekering' > 'Zorgverzekeringskaart' > 'Welke zorgkosten' > 'Eigen bijdrage', maar geen bedrag.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen'.

Onlogische plek: ontbreken van 'Kraamzorg' op 'Zorgverzekeringskaart'.

Begrijpelijk en compleet

Informatie is begrijpelijk.

Informatie is niet direct compleet:
- "100% minus wettelijke eigen bijdrage": bijdrage ontbreekt
- "wettelijke eigen bijdrage: ja, bijdrage per uur": bijdrage mist.

Vervolgvraag: "kosten onredelijk hoog, dan betaal je een deel zelf".

Citaten

"Ik zie wel dat er een eigen bijdrage geldt, maar niet wat die bijdrage is."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

ZorgDirect.

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Antwoord wordt niet gevonden:
de basisverzekering van Zorgdirect is een restitutiepolis waardoor informatie over niet-gecontracteerde zorg niet gevonden wordt.

Op diverse wijzen is gezocht:
- via zoektermen: "Niet gecontracteerd", "Vergoedingen", "Voorwaarden"
- via de hoofdpagina, het menu, de meest gestelde vragen

Logisch

Geen informatie over gevonden.

Begrijpelijk en compleet

Beknopte uitleg over restitutiepolis (100% keuzevrijheid) is onvoldoende.

Citaten

"Op alles gezocht, niets gevonden."

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

ZorgDirect.

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via menu: 'Vergoedingen' > 'Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar'.

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Fysiotherapie".

Overzichtelijke tabel.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingen Fysiotherapie'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

"Handige tabel met aantal zittingen per jaar."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

ZorgDirect.

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Vaccinaties".

Makkelijk toegankelijk via menu: 'Vergoedingen' > menu > 'Vaccinaties voor reizigers'

Overzichtelijke tabel.

Bij zoekterm "Vaccinaties" wordt de zoeksuggestie "Vaccinatie vergoeding" gedaan: deze geeft echter geen relevante resultaten. De eerste link is bijvoorbeeld "Tandheelkundige zorg".

In de tekst wordt de link "Wat krijg je vergoed?" niet altijd opgemerkt. Wordt soms overheen gekeken.

Logisch

Logische plek: 'Vaccinaties voor reizigers'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

"Ik had die link met Wat krijg je vergoed? helemaal niet gezien. Ik heb gelijk op de Verzekeringsvoorwaarden geklikt, die vielen me veel meer op."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

ZorgDirect.

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “Eigen risico”.

Makkelijk toegankelijk via menu: ‘Zorgverzekering’ > ‘Basisverzekering’ > tekst.

Makkelijk toegankelijk via menu: ‘Zorgverzekering’ > ‘Basisverzekering’ > zijmenu met “eigen risico”.

Makkelijk toegankelijk via ‘Veelgestelde vragen’: vraag en antwoord.

Logisch

Op meerdere logische plekken.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Compleet: toevoeging van de uitzondering wordt gewaardeerd.

Citaten

“Goed dat ook de uitzonderingen worden gemeld.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

HollandZorg
Onbegrensd in zekerheid

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Website is onoverzichtelijk door de hoeveelheid tekst en de drukte van het kleurgebruik.

Inconsistente navigatie menubalk. Niet bij elke kop verschijnt een uitklapmenu. Niet duidelijk dat je met klikken op een kop op een nieuwe pagina komt (bijvoorbeeld bij Zorgverzekering).

"Heel vervelend, ik verwacht een duidelijk navigatie systeem. Bijvoorbeeld in de vorm van tegeltjes. Maar hier moest ik nog best wat moeite doen om de juiste knop te vinden."

"Website komt in zijn algemeenheid wat verouderd over en is in termen van UX niet state of the art."

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

HollandZorg
Onbegrensd in zekerheid

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "kraamzorg".

Makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > 'Vergoedingen' > 'Kraamzorg'.

Makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > 'Eigen bijdrage' (onder kopje Basisverzekering).

"Eigen bijdrage kraamzorg'' als zoekterm geeft pas een relevant resultaat op de zevende plaatst.

Logisch

Logische plek: onder zowel 'Vergoedingen' als 'Eigen bijdrage' via beginpagina 'Zorgverzekering'.

Een document speciaal voor kraamzorg verwacht bij ''Tarievenlijsten 2019'', maar hier stond het niet tussen.

Begrijpelijk en compleet

Compleet overzicht, ook een vergelijking met kraamzorg in het ziekenhuis.

Een enkeling leest eerst '100%' onder 'Vergoeding kraamzorg in 2019' en leest daardoor over eigen bijdrage heen.

Citaten

"Op de beginpagina zag ik gelijk een linkje staan naar 'Eigen bijdrage'."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

HollandZorg
Onbegrensd in zekerheid

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "niet-gecontracteerd" > Tarievenlijst 2019.

Via de websitenavigatie niet toegankelijk.

Zoekresultaten verfijnen naar ‘contentpagina's’ en ‘vergoedingpagina's’ zegt niet zoveel; verwarrend.

Logisch

Niet logisch. Vanaf beginpagina Zorgverzekering alleen toegankelijk via 'Klantenservice' > 'Tarievenlijsten.

Niet vindbaar via 'Vergoedingen’.

Begrijpelijk en compleet

Prettig dat er een algemeen antwoord is en daarnaast een specifiek antwoord per type behandeling.

Geen uitleg over natura- en restitutiepolis, en hoe dit van toepassing is op deze verzekeraar.

Citaten

“Ik heb behoorlijk lopen zoeken, mijn laatste redding was de zoekfunctie. Anders had ik het denk ik niet gevonden. Het woord ''tarievenlijsten'' ontmoedigde mij wel, gelukkig was er toch ook een algemeen antwoord.’’

“Toen ik het algemene antwoord las dacht ik; aha simpel! Maar toen ik al die tarievenlijsten zag, vroeg ik mij wel af of ik niet voor verassingen kom te staan wanneer ik deze lijsten zal openen. Er zijn vast niet voor niets zo veel aparte lijsten.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

HollandZorg
Onbegrensd in zekerheid

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Fysiotherapie" > 'Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar'.

Heldere lay-out vergroot toegankelijkheid van informatie (via menu).

Makkelijk toegankelijk via 'Vergoedingen' > 'Fysiotherapie'.

Makkelijk toegankelijk via 'Aanvullende verzekering' > aanklikken specifieke aanvullende verzekering.

Zowel via de zoekfunctie als de websitenavigatie makkelijk en snel toegankelijk.

De linkjes in het schema met aanvullende verzekeringen en vergoedingen zijn klikbaar op pagina ''Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar''.

Logisch

Logische plek: via 'Vergoedingen' en 'Aanvullende verzekering'.

Begrijpelijk en compleet

Afwijkend taalgebruik: Het woord 'zittingen' wordt niet door iedereen als 'behandelingen' herkend.

Pagina 'Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar' is overzichtelijk door de verschillende kopjes en bulletpoints.

Veel termen en uitleg over specifieke situaties, zou meer naar beneden mogen op de pagina.

Veel lange zinnen.

Citaten

"Prettige menustructuur , op meerdere manieren is het antwoord vindbaar."

"Zittingen... nooit van gehoord."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

HollandZorg
Onbegrensd in zekerheid

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "vaccinaties".

Toegankelijk via 'Vergoedingen'. Kanttekening: niet voor iedereen is duidelijk dat je door middel van klikken op 'Vergoedingen' op een grote lijst komt die los staat van de 'Veelbekeken vergoedingen'.

Logisch

Logische plek: via 'Vergoedingen'.

Begrijpelijk en compleet

Op zichzelf is het antwoord te vinden, maar wanneer men meer informatie wil vinden over het 'Top pakket' en de 'vergoeding voor vaccinaties', dan vindt men door op 'Top link' te klinken niets meer, ook niet op Zorgverzekeringskaart.

Toelichting is verwarrend: 20% korting vaccinatie-korting voor 2 personen. Maar hoe zit het dan bij 1 persoon?

Citaten

"Goed te vinden, via 2 stapjes op zoekwoord ''vaccinaties'' ."

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

HollandZorg
Onbegrensd in zekerheid

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet	Citaten
Makkelijk toegankelijk via zoekterm "eigen risico". Makkelijk toegankelijk via 'Zorgverzekering' > 'Eigen risico' (onder kopje Basisverzekering).	Logische plek: via beginpagina 'Zorgverzekering' en 'Basisverzekering'.	Op de pagina 'Eigen risico basisverzekering' zijn direct de uitzonderingen op het verplicht eigen risico te zien. Dit is relevante informatie, en het is fijn dat deze duidelijk weergegeven worden. Mag duidelijker worden gemaakt dat vrijwillig eigen risico bovenop het verplicht eigen risico komt.	*"Ik mis het totale eigen risico in het schema, dus de optelling van het verplicht en vrijwillig risico."*

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

IPTIQ

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Handig dat de zoekfunctie suggesties geeft.

Veel onderwerpen die men in de menubalk verwacht ('Basisverzekering', 'Aanvullende verzekering', 'Eigen risico') staan elders.

Lange lijst aan downloads, met uitgebreide pdf's (vaak meer dan 100 pagina's) maken de informatie niet toegankelijk.

Suggestief dat 100% wordt vergoed (vrije zorg keuze, alle zorg volledige vergoed).

"Flink scrollen op de hoofdpagina. Het menu staat verticaal, ha ha."

"Handig dat chatten, bellen en mailen helder in beeld staan. Als hulplijn."

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

PROMOVENDUM
VERZEKERINGEN VOOR HOGER OPGELEIDEN

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Kraamzorg" of "Eigen bijdrage kraamzorg" of Kraamzorg thuis kosten".

Redelijk toegankelijk via menu > 'Dekking bekijken' > flink door scrollen naar beneden totdat je het antwoord vindt in het schema onder Bevalling en kraamzorg.

Het kopje 'Basisverzekering' ontbreekt in het menu. Dit maakt de toegankelijkheid beperkter.

Een kopje 'Vergoedingen' wordt soms logischer gevonden dan 'Dekking bekijken'.

Logisch

Logische plek: 'Basisverzekering 2019' > Bevalling en Kraamzorg.

Pagina's staan voor sommigen niet op een logische plaats (lastig vindbaar).

Begrijpelijk en compleet

Informatie lijkt begrijpelijk en compleet.

Er worden echter 3 verschillende antwoorden gevonden: 0 euro, 4,30 euro en 4,40 euro.

Citaten

"Met zoveel informatie over de dekkingen zie ik door de bomen het bos niet meer."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

PROMOVENDUM
VERZEKERINGEN VOOR HOGER OPGELEIDEN

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "niet gecontracteerd".

Moeilijk toegankelijk via menu: geen logisch vervolg. Kopje 'Krijg ik minder vergoed als ik naar een niet-gecontracteerde zorgverlener ga?' verwijst naar 'overige downloads' > lijst met heel veel pdf's.

Bij 'overige downloads' geeft 'Voorwaarden Basisverzekering' een pdf met 103 pagina's.

Bij 'overige downloads' is het lang zoeken naar de tarievenlijst voor niet-gecontracteerde zorg. Dit is een pdf met 157 pagina's.

Bij 'overige downloads' wordt soms ook pdf met vergoedingen uit 2017 gevonden (175 pagina's).

Geen helder schema waarin in één oogopslag staat hoeveel procent wel- en niet vergoed wordt per polis.

Logisch

Geen logische plek: verstopt in grote pdf's.

Geen logische plek: op de pagina "Dekking" wordt niet gesproken over de vergoeding van niet-gecontracteerde zorg.

Begrijpelijk en compleet

Onvoldoende begrijpelijk: "max. 80% van gemiddeld tarief" geeft geen duidelijkheid.

Overcompleet: pdf's van meer dan 100 pagina's aan vergoedingen.

Verkeerde suggestie: op hoofdpagina staat "vrije zorg keuze" en "alle zorg volledig vergoed". Dit blijkt tot maximaal 80% en soms tot 64%.

Citaten

"De hoofdpagina wekt de suggestie dat daar het antwoord al staat, namelijk dat er geen eigen bijdrage is voor een niet-gecontracteerde zorgverlener. Vrije zorgkeuze. In werkelijkheid blijkt dit niet zo te zijn."

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via de navigatiebalk > 'dekking bekijken'.

Alle verzekeringen in één overzicht maken het makkelijk om snel een beeld te krijgen.

Zoekfunctie brengt onoplettende bezoeker soms naar de studentenzorgverzekering > term 'fysiotherapie vanaf 18 jaarlijks' > 'Welke vergoeding krijg ik met mijn studentenzorgverzekering voor fysiotherapie en oefentherapie > 'Aanvullende verzekeringen 2019'

Logisch

Logische plek: 'Dekkingen'.

Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen'.

Begrijpelijk en compleet

Pagina 'aanvullende verzekeringen 2019' is duidelijk en compleet.

Pagina 'aanvullende verzekeringen 2019' is duidelijk en compleet.

Citaten

''Website is overzichtelijk en bevat duidelijke knoppen om op een antwoord te komen.''

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit
SAMR MARKTVINDERS

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Vaccinaties": bij "Krijg ik inentingen voor het buitenland vergoed?" staat een duidelijk antwoord.

Makkelijk toegankelijk via hoofdpagina: scrollen naar: 'Aanvullende verzekeringen' > 'Dekkingen' > handige tabel.

Via de zoekfunctie volgt als resultaat "Vaccinaties buitenland: wat krijg ik vergoed?" Het scherpe oog merkt op dat dit gaat over de 'Studentenzorgverzekering'. Een verkeerd antwoord dat pas laat of niet wordt opgemerkt.

Logisch

Logische plek: 'Dekkingen'.

Logische plek: 'Buitenland > Inentingen'.

Menu-volgorde 'Dekkingen' > 'Aanvullende verzekeringen' voelt voor sommigen onlogisch (net andersom).

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Kans op verkeerd antwoord: 'Studentenpakket'

Citaten

"Handige tabel. Aanvullende verzekeringen zijn makkelijk te vergelijken."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit
SAMR MARKTVINDERS

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Eigen risico".

Redelijk toegankelijk via menu: 'Vragen' > rubriek "Eigen risico".

Redelijk toegankelijk via menu: 'Premie berekenen' > toelichting onder ?.

Moeilijk toegankelijk via menu: zowel "Basisverzekering" als "Eigen risico" zijn geen kopjes in de menubalk.

Logisch

Op meerdere plekken die niet allemaal even logisch worden gevonden.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Overzicht ontbreekt met wat niet onder "eigen risico" valt.

Citaten

"Goed zoeken voordat je een ingang vindt."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit
SAMR MARKTVINDERS

NATIONAL ACADEMIC

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Heldere en rustige website. Kleurgebruik maakt de website prettig leesbaar. Pictogrammen worden ook vaak gewaardeerd.

Handig dat de zoekfunctie suggesties geeft.

Veel onderwerpen die men in de menubalk verwacht ('Basisverzekering', 'Aanvullende verzekering', 'Eigen risico') staan elders.

Vele pdf's met meer dan 100 pagina's maken informatie niet toegankelijk.

"Dit vind ik één van de beste websites, geen poespas. Gewoon direct wat ik nodig heb. Duidelijk."

"De pictogrammen op de homepagina maken het zoeken naar een relevante ingang erg snel en makkelijk."

"Onduidelijk menu. Waar moet ik beginnen met zoeken?"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm "Kraamzorg". Zoekfunctie geeft bovendien goede suggesties tijdens typen.

Makkelijk toegankelijk via menu: 'Dekking' > 'Basisverzekering 2019'.

Zoekterm "Kraamzorg" geeft veel gelijkwaardige resultaten, zoals '"Hoe vraag ik kraamzorg aan?" en "Hoe kan ik kraamzorg aanvragen?". Dit kan enige ruis geven.

Logisch

Logische plek: 'Vergoedingenoverzicht'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet

Toelichting roept vragen op: "maximaal 10 dagen eigen bijdrage € 4,40 per uur". Betekent dit dat je maximaal 10 dagen betaalt of maximaal 10 dagen kraamzorg mag hebben?

Citaten

"Kort en bondig antwoord. Duidelijk."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Moeilijk toegankelijk via zoektermen: meerdere resultaten, met minimale verschillen en andere antwoorden over hetzelfde onderwerp. Wat is het juiste antwoord?

Moeilijk toegankelijk via menu: geen logisch vervolg. Kopje "Krijg ik minder vergoed als ik naar een niet-gecontracteerde zorgverlener ga?" verwijst naar "overige downloads" > lijst met heel veel pdf's.

Bij 'overige downloads' geeft 'Voorwaarden Basisverzekering' een pdf met 103 pagina's.

Bij 'overige downloads' is het lang zoeken naar de tarievenlijst voor niet-gecontracteerde zorg. Dit is een pdf met 157 pagina's.

Geen helder schema waarin in één oogopslag staat hoeveel procent wel- en niet vergoed wordt per polis.

Logisch

Geen logische plek: verstopt in grote pdf's.

Geen logische plek: op de pagina 'Dekking' wordt niet gesproken over de vergoeding van niet-gecontracteerde zorg.

Begrijpelijk en compleet

Onvoldoende begrijpelijk: "max. 80% van gemiddeld tarief" geeft geen duidelijkheid.

Overcompleet: pdf's van meer dan 100 pagina's aan vergoedingen.

Verkeerde suggestie: op hoofdpagina staat "alle zorg vanuit basis-verzekering volledig vergoed". Dit blijkt tot maximaal 80% of tot 64%.

Citaten

"In mijn hoofd ben ik op zoek naar een antwoord dat over niet-gecontracteerde zorg gaat. Ik vind het gek dat ik dan terecht kom in een vraag over gecontracteerde zorg. Ik had de neiging dit direct weer weg te klikken als niet relevant."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “Fysiotherapie” > relevant resultaat: ‘Welk aanvullend pakket moet ik hebben om fysiotherapie vergoed te krijgen?’.

Makkelijk toegankelijk via menu: ‘Dekking’ > ‘Aanvullende verzekering’ > tabel.

Makkelijk toegankelijk via menu: ‘Premie’ > ?-knop voor vergoedingen-overzicht.

Aanvullende verzekeringen in overzicht op pagina ‘Dekking’ zijn niet klikbaar: zou makkelijk zijn om direct door te kunnen naar de kosten van dit product.

Knop ‘Premie’ is niet meest logische naam voor informatie over de prijzen van de producten. Bezoeker verwacht een knop ‘Basisverzekering' en 'Aanvullende verzekering’.

Logisch

Logische plek: ‘Dekkingen’ .

Logische plek: ‘Voorwaarden’.

Logische plek: ‘Premie’ > ?-knop.

Menu-volgorde ‘Dekkingen’ > ‘Aanvullende verzekeringen’ voelt voor sommigen onlogisch (net andersom)

Begrijpelijk en compleet

Informatie is onduidelijk: 100% of 300 euro?

Informatie is verwarrend: bij ‘Aanvullend 2’ en ‘Aanvullend 3’ staat aantal behandelingen en ‘Aanvullend 1’ staat een bedrag. Hoeveel behandelingen staan gelijk aan €300? En waarom is dit hier anders?

Citaten

“Ik zie een bedrag en ik zie aantal behandelingen. Dit kan ik moeilijk vergelijken.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie "Vaccinaties".

Makkelijk toegankelijk via hoofdpagina: scrollen naar: 'Aanvullende verzekeringen' > 'Dekkingen' > handige tabel.

Makkelijk toegankelijk via 'Veelgestelde vragen' > rubriek 'Buitenland'.

Zoekresultaat "Ik ga naar het buitenland. Welke vergoeding krijg ik voor vaccinaties?" lijkt relevant. Het scherpe oog merkt op dat dit gaat over de Studentenzorgverzekering. Een verkeerd antwoord dat pas laat of niet wordt opgemerkt.

Als de zoekfunctie niet wordt gevonden op pagina 'Dekking' is het ver scrollen. Soms is het niet duidelijk dat de knoppen en functionaliteiten het zoeken makkelijker maken.

Logisch

Logische plek: 'Dekkingen'.

Logische plek: 'Buitenland' > 'Inentingen'.

Logische plek: 'Veel gestelde vragen' > 'Buitenland'.

Geen logisch pad, omdat indeling 'Basisverzekering' en 'Aanvullende verzekering' ontbreekt in het menu.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Kans op verkeerd antwoord: 'Studentenpakket'.

Citaten

"Hé, er staat 'voor studenten'. Geldt dit niet voor iedereen?"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “Eigen risico”.

Redelijk toegankelijk via menu: ‘Vragen’ > rubriek ‘Eigen risico’.

Redelijk toegankelijk via menu: ‘Premie berekenen’ > toelichting onder ?

Moeilijk toegankelijk via menu: zowel ‘Basisverzekering’ als ‘Eigen risico’ zijn geen kopjes in de menubalk.

Logisch

Op meerdere plekken gevonden, die niet allemaal even logisch worden gevonden

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Overzicht ontbreekt met wat niet onder “eigen risico” valt.

Citaten

“Ik mis een pagina over de basisverzekering. Daar zou dit moeten staan.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Bevindingen per zoekopdracht	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

Alle producten op één hoofdpagina (verzekeren, hypotheken, regelen, over ons) zonder aparte pagina voor zorgverzekeringen, maakt de website onrustig.

Veel onderwerpen die men in de menubalk verwacht (Basisverzekering, Aanvullende verzekering, Eigen risico) staan elders.

Vele pdf's met meer dan 100 pagina's maken informatie niet toegankelijk.

"'Ik krijg kriebels van deze website. Het zijn te veel indrukken."

"Ik mis een pagina over basisverzekering en een pagina over de aanvullende verzekering."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “Kraamzorg”. Zoekfunctie geeft bovendien goede suggesties tijdens typen.

Makkelijk toegankelijk via menu > ‘Dekking’ > ‘Basisverzekering 2019’.

Logisch

Logische plek: ‘Vergoedingenoverzicht’.

Begrijpelijk en compleet

Informatie is begrijpelijk (kort en bondig).

Citaten

“Helemaal helder: maximaal 10 dagen, eigen bijdrage € 4,40 per uur.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit
SAMR MARKTVINDERS

BESURED
Be smart.

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via de zoekterm "niet-gecontracteerd". De link "Kan ik met de basisverzekering van Besured naar iedere zorgverlener?" hoeft niet aangeklikt te worden omdat het antwoord er al direct onder staat.

Moeilijk toegankelijk via menu > geen kopje 'Basisverzekering'.

Geen logisch vervolg op zoekfunctie: bij doorklikken volgt een pagina met vele download pdf's.

Bij 'Downloads' geeft 'Voorwaarden Basisverzekering' een pdf met 103 pagina's.

Bij 'Downloads' is het lang zoeken naar de tarievenlijst voor niet-gecontracteerde zorg. Dit is een pdf met 157 pagina's.

Geen helder schema waarin in één oogopslag staat hoeveel procent wel- en niet vergoed wordt per polis.

Logisch

Geen logische plek: 'Basisverzekering' ontbreekt in menu – antwoord verstopt in grote pdf's.

Begrijpelijk en compleet

Onvoldoende begrijpelijk: "maximaal 80% van gemiddeld gecontracteerd tarief" geeft geen duidelijkheid.

Overcompleet: pdf's van meer dan 100 pagina's aan vergoedingen.

Citaten

"Dus dan doe ik wat de pagina mij aanbeveelt, klik op downloads, en dan krijg ik ineens alle downloads die ze hebben. Zucht."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

BESURE;D
Be smart.

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Redelijk toegankelijk via menu > 'Bekijk je premie' > verschillende aanvullende verzekeringen aanklikken. Wordt ervaren als omslachtig.

Redelijk toegankelijk via zoekterm "Fysiotherapie": veel zoekresultaten die soortgelijke titels hebben, maakt het lastig te beslissen welk resultaat het meest relevant is.

Lastig toegankelijk via menu. Kopjes 'Vergoedingen' of 'Aanvullende verzekering' worden niet gevonden in het menu.

'Dekking' is niet de meest logische term voor bezoekers om informatie te vinden over de basis- en aanvullende verzekering.

Veel pakketten, moeilijk vergelijkbaar.

Meer zoektermen leidt tot (nog) meer resultaten.

Logisch

Logische plek: 'Dekking'.

Menu-volgorde 'Dekking' > 'Aanvullende verzekeringen' voelt voor sommigen onlogisch (net andersom).

Begrijpelijk en compleet

Informatie is onvoldoende helder: uiteenlopende antwoorden worden gegeven: niet (ready-to-go), 8, 12 (bij chronische diagnose).

Citaten

"Mag ik zelf een fysiotherapeut kiezen? Waar vind ik meer informatie over de voorwaarden? De termen zijn niet klikbaar."

LEGENDA
- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit
SAMR MARKTVINDERS

D Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekfunctie "Vaccinaties". Eerste resultaten gaan over kortingen, en dit is niet relevant.

Makkelijk toegankelijk via menu > 'Dekking' > 'Aanvullende verzekering' > scrollen en zoeken in tabel.

Logisch

Logische plek: 'Dekkingen'.

Menu-volgorde 'Dekking' > 'Aanvullende verzekeringen' voelt voor sommigen onlogisch (net andersom).

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

"10% korting is leuk, maar wat wordt nou vergoed?"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit

SAMR MARKTVINDERS

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via zoekterm “Eigen risico”.

Makkelijk toegankelijk via menu > ‘Dekking’ > eerste alinea gaat over eigen risico.

Redelijk toegankelijk via menu: ‘Veelgestelde vragen’ > rubriek ‘Eigen risico’.

Redelijk toegankelijk via menu: ‘Bereken je premie’ > toelichting onder ‘?’.

Moeilijk toegankelijk via menu: zowel ‘Basisverzekering’ als ‘Eigen risico’ zijn geen kopjes in de menubalk.

Logisch

Op meerdere plekken gevonden, die niet allemaal even logisch worden gevonden.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

“Het staat verstopt onder het ?-icoontje.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

Nederlandse Zorgautoriteit
SAMR MARKTVINDERS

EUCARE

Bevindingen per zoekopdracht			
	Toegankelijk	Logisch	Begrijpelijk en compleet
A – Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?			
B – Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?			
C – Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?			
D – Bij welke pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?			
E – Hoe hoog is het verplicht eigen risico?			

Bevindingen over de website in het algemeen

De informatie van EUCARE staat op de website van Aevitae, waar ook andere partijen onder vallen. Hierdoor is niet altijd duidelijk of de informatie die via de zoekfunctie wordt gevonden ook altijd op EUCARE van toepassing is.

Voorkeur voor overzichtelijke tabellen i.p.v. zoekwerk in vele losse PDF's.

Zoekfunctie levert niet of nauwelijks relevante resultaten.

"Oh god, nu moet ik ál die pakketten gaan openklikken. Daar heb ik geen zin in."

"In het bestand 'Vergoedingenoverzicht 2019 Aevitae Aanvullende Pakketten' staat wél ineens zo'n handig schema. Gooi deze op de hoofdpagina! Dat maakt het een stuk makkelijker!"

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

A Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?

Toegankelijk

Lastig toegankelijk via menu > ‘Eigen bijdrage’ wordt niet snel gevonden of logisch gevonden. Doorlink naar de rijksoverheid is ook vreemd.

Niet toegankelijk via zoekterm “Kraamzorg”: onduidelijke resultatenlijst.

Niet toegankelijk via menu > ‘Vergoedingen’.

Niet toegankelijk via menu > ‘Basisverzekeringen’ > woord “Kraamzorg” is niet klikbaar en leidt niet naar meer informatie.

Omdat kraamzorg niet goed vindbaar is, soms de neiging om te klikken op “eigen risico” bij ‘Basisverzekeringen’.

Logisch

‘Eigen bijdrage’ wordt meestal niet logisch gevonden.

Ook een doorlink naar de rijksoverheid wordt niet logisch gevonden.

Begrijpelijk en compleet

De informatie op de website van de overheid is begrijpelijk en compleet.

Omdat het informatie op een externe site is, vraagt men zich af: geldt dit ook voor EUCARE?

Citaten

“‘Ik mis echt een overzicht met de bedragen per situatie en verzekering.”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

B Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?

Toegankelijk

(Niet) gecontracteerde zorg heeft een eigen pagina met uitleg, dat is prettig.

Voorbeeldberekening niet-gecontracteerde zorg, wordt snel overheen gelezen. Terwijl dit het enige stuk tekst is dat enigszins inzicht biedt in het gemiddeld vergoed tarief.

Moeilijk toegankelijk met zoekterm "Gecontracteerd": doorlink naar pagina's met vergoedingenoverzicht (veel PDF's) en voorwaarden (veel PDF's).

Bezoekers hebben geen idee welk document zij moeten kiezen op het antwoord op hun zoekopdracht te vinden.

Lijst met vergoedingen en voorwaarden: het is onduidelijk waarom EUCARE, VGZ en ASR hiertussen staan, dit werkt verwarrend.

Documenten in lijst met maximale vergoedingen zijn slecht leesbaar door kleine lettertype en gebrek aan toelichting.

Logisch

Geen logische plek: antwoord vaak niet gevonden omdat men niet weet waar men zoeken moet.

Begrijpelijk en compleet

Er wordt geen concrete informatie gegeven. Zoekwerk in vele PDF's.

Citaten

"Ik heb pas antwoord als ik de lijsten ga doorzoeken. Ik weet niet eens ongeveer het percentage, want er wordt alleen maar één voorbeeld gegeven."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

C Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?

Toegankelijk

Redelijk toegankelijk via de zoekterm "Fysiotherapie vanaf 18 jaar": Uitgelicht: 'Fysiotherapie' > geeft alleen een antwoord wat de verzekerde krijgt vanuit de basisverzekering. De andere zoekresultaten lijken niet relevant.

Beschrijvingen bij de verschillende aanvullende pakketten bevatten veel tekst, bulletpoints waren overzichtelijker geweest.

Op pagina 'Aanvullende verzekeringen' moet de bezoeker bij elk pakket de zorgverzekeringskaart openen. Dit kost wat moeite. Ook is de kaart zelf volgens bezoekers onoverzichtelijk, zij missen een schema.

Logisch

Logische plek: 'Aanvullende verzekeringen'.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet

Pagina 'Aanvullende verzekeringen' bevat alle informatie die een bezoeker nodig heeft.

Citaten

"Toen ik 'Aanvullende verzekeringen' gevonden had, begon het zoeken in de verzekeringen."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

D Bij welke pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?

Toegankelijk

Niet toegankelijk via zoekterm "Vaccinaties": slechts één resultaat welke verre van relevant is, namelijk: "Uw zorgverzekering heeft u zeker toch ook bij Aevitae?".

Niet toegankelijk via menu > 'Aanvullende verzekeringen': bezoeker verwacht hier een overzicht of schema met de belangrijkste vergoedingen, maar krijgt algemene tekst.

Niet toegankelijk via menu > 'Zorg in het buitenland': geen antwoord of vervolg. Waar dan wel?

Het is niet duidelijk op pagina 'Aanvullende verzekeringen' waar of dat de bezoeker überhaupt een antwoord gaat vinden. Moet elke Zorgverzekeringskaart worden open geklikt?

Beschrijvingen bij de verschillende aanvullende pakketten bevatten veel tekst, bulletpoints waren overzichtelijker geweest.

Logisch

Onlogisch: niet onder het menu-kopje 'Zorg in het buitenland'.

Onlogisch: losse PDF's doorlezen.

Begrijpelijk en compleet

Informatie wordt niet gevonden.

Citaten

"Oh god, nu moet ik ál die pakketten gaan openklikken. Daar heb ik geen zin in."

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium

E Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Toegankelijk

Makkelijk toegankelijk via menu > zowel onder kopje ‘Eigen risico’ als ‘Basisverzekering’.

Redelijk toegankelijk via zoekterm “Eigen risico”: eerste antwoorden gaan echter over vrijwillig eigen risico, gespreid betalen en eigen bijdrage.

Logisch

Logische plek: ‘Basisverzekering’.

Logische plek: ‘Eigen risico’.

Begrijpelijk en compleet

Begrijpelijk en compleet.

Citaten

“Helder, 385 euro”

LEGENDA

- Voldoet wel aan criterium
- Voldoet gedeeltelijk aan criterium
- Voldoet niet aan criterium