

## **Bijlage: Gestelde vragen bij Kwaliteitsonderzoek telefonische informatie zorgverzekeraars**

### **1 Vergoeding van zorg**

*Strekking van de vraag:* Wordt de beugel van een 12-jarig kind vergoed?

*Strekking van het juiste antwoord:* Wordt alleen vergoed met een aanvullende verzekering. Medewerker noemt (eventueel na doorvraag) voorwaarden erbij.

### **2 Verwijzen naar lijst van gecontracteerde aanbieders (wanneer geen sprake is van pure restitutiepolis)**

*Strekking van de vraag:* Is er een lijst met aanbieders waarmee de verzekeraar een contract heeft afgesloten?

*Strekking van het juiste antwoord:* Er wordt verwezen naar een lijst die men kan vinden op internet.

### **3 Zorgprestatie en reeds geopende DBC**

*Strekking van de vraag:* Stel dat je een operatie in het ziekenhuis moet ondergaan. Er heeft al een gesprek in het ziekenhuis plaatsgevonden in 2015, maar de operatie zal plaatsvinden in 2016. Heeft het dan zin om over te stappen om meer vergoed te krijgen (door bijvoorbeeld een lager vrijwillig eigen risico af te sluiten).

*Strekking van het juiste antwoord:* Als de DBC al in 2015 geopend is door het ziekenhuis dan valt het onder de voorwaarden van de verzekering uit 2015. (ook goed is wanneer er wordt aangegeven dat het onder de nieuwe polisvoorwaarden valt als ná 120 dagen na het openen van de DBC de operatie plaatsvindt)

### **4 Eigen risico en eigen bijdrage**

*Strekking van de vraag:* Moet je als verzekerde de kosten van een bevalling in het ziekenhuis zelf betalen?

*Strekking van het juiste antwoord :* Dit wordt vergoed vanuit de basisverzekering, en er geldt geen eigen risico. Er geldt echter wel een eigen bijdrage voor kraamzorg en (poli)klinische bevalling in het ziekenhuis zonder medische indicatie.

### **5 Accepteren van verzekerden**

*Strekking van de vraag:* kan ik voor mijn moeder een basisverzekering afsluiten?

*Strekking van een juist antwoord:* Ja, dat kan.

### **6 Wijziging van polisvoorwaarden**

*Strekking van de vraag:* Kunnen de polisvoorwaarden wijzigen en wat gebeurt er als dat ten nadele van de verzekerde gebeurt?

*Strekking van een juist antwoord:* Hierover wordt u, voordat de wijziging ingaat, geïnformeerd. Als de voorwaarden in het nadeel van u worden gewijzigd kunt u tussentijds opzeggen.

### **7 Verschil basis en aanvullende verzekering**

*Strekking van de vraag:* Wat is het verschil tussen de basis- en aanvullende verzekering?

*Strekking van een juist antwoord:* Basisverzekering is verplicht en daar moet u ook verplicht premie voor betalen. Een aanvullende verzekering kunt u afsluiten als u denkt dat u meer zorg nodig denkt te hebben, maar is niet verplicht.

## **8 Vergoeding niet -gecontracteerde zorg**

*Strekking van de vraag:* Wat wordt er vergoed als je naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder gaat?

*Strekking van een juist antwoord (in geval er geen sprake is van pure restitutiepolis):* In dat geval krijgt u een gedeelte vergoed (eventueel: percentage van het zogeheten marktconform tarief vergoed).

## **9 Hoogte verplicht eigen risico**

*Strekking van de vraag:* hoe kan het eigen risico nu 800 euro zijn?

*Strekking van een juist antwoord:* Het verplichte eigen risico is 385 euro. Iedereen kan daarnaast een vrijwillig eigen risico afsluiten tot een totaal bedrag van 885 euro.

## **10 Kosten van de huisarts**

*Strekking van de vraag:* Kan het zijn dat je kosten moet betalen als je naar de huisarts gaat?

*Strekking van een juist antwoord:* Bij elke zorgverzekering worden de kosten voor de behandeling van de huisarts volledig vergoed door de zorgverzekeraar. Echter, eventuele onderzoekskosten, zoals urineonderzoek of bloedafname door een laboratorium, vallen wel onder het eigen risico.

## **Bijlage: Gestelde vragen bij Kwaliteitsonderzoek telefonische informatie zorgverzekeraars**

### **1 Vergoeding van zorg**

*Strekking van de vraag:* Wordt de beugel van een 12-jarig kind vergoed?

*Strekking van het juiste antwoord:* Wordt alleen vergoed met een aanvullende verzekering. Medewerker noemt (eventueel na doorvraag) voorwaarden erbij.

### **2 Verwijzen naar lijst van gecontracteerde aanbieders (wanneer geen sprake is van pure restitutiepolis)**

*Strekking van de vraag:* Is er een lijst met aanbieders waarmee de verzekeraar een contract heeft afgesloten?

*Strekking van het juiste antwoord:* Er wordt verwezen naar een lijst die men kan vinden op internet.

### **3 Zorgprestatie en reeds geopende DBC**

*Strekking van de vraag:* Stel dat je een operatie in het ziekenhuis moet ondergaan. Er heeft al een gesprek in het ziekenhuis plaatsgevonden in 2015, maar de operatie zal plaatsvinden in 2016. Heeft het dan zin om over te stappen om meer vergoed te krijgen (door bijvoorbeeld een lager vrijwillig eigen risico af te sluiten).

*Strekking van het juiste antwoord:* Als de DBC al in 2015 geopend is door het ziekenhuis dan valt het onder de voorwaarden van de verzekering uit 2015. (ook goed is wanneer er wordt aangegeven dat het onder de nieuwe polisvoorwaarden valt als ná 120 dagen na het openen van de DBC de operatie plaatsvindt)

### **4 Eigen risico en eigen bijdrage**

*Strekking van de vraag:* Moet je als verzekerde de kosten van een bevalling in het ziekenhuis zelf betalen?

*Strekking van het juiste antwoord :* Dit wordt vergoed vanuit de basisverzekering, en er geldt geen eigen risico. Er geldt echter wel een eigen bijdrage voor kraamzorg en (poli)klinische bevalling in het ziekenhuis zonder medische indicatie.

### **5 Accepteren van verzekerden**

*Strekking van de vraag:* kan ik voor mijn moeder een basisverzekering afsluiten?

*Strekking van een juist antwoord:* Ja, dat kan.

### **6 Wijziging van polisvoorwaarden**

*Strekking van de vraag:* Kunnen de polisvoorwaarden wijzigen en wat gebeurt er als dat ten nadele van de verzekerde gebeurt?

*Strekking van een juist antwoord:* Hierover wordt u, voordat de wijziging ingaat, geïnformeerd. Als de voorwaarden in het nadeel van u worden gewijzigd kunt u tussentijds opzeggen.

### **7 Verschil basis en aanvullende verzekering**

*Strekking van de vraag:* Wat is het verschil tussen de basis- en aanvullende verzekering?

*Strekking van een juist antwoord:* Basisverzekering is verplicht en daar moet u ook verplicht premie voor betalen. Een aanvullende verzekering kunt u afsluiten als u denkt dat u meer zorg nodig denkt te hebben, maar is niet verplicht.

## **8 Vergoeding niet -gecontracteerde zorg**

*Strekking van de vraag:* Wat wordt er vergoed als je naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder gaat?

*Strekking van een juist antwoord (in geval er geen sprake is van pure restitutiepolis):* In dat geval krijgt u een gedeelte vergoed (eventueel: percentage van het zogeheten marktconform tarief vergoed).

## **9 Hoogte verplicht eigen risico**

*Strekking van de vraag:* hoe kan het eigen risico nu 800 euro zijn?

*Strekking van een juist antwoord:* Het verplichte eigen risico is 385 euro. Iedereen kan daarnaast een vrijwillig eigen risico afsluiten tot een totaal bedrag van 885 euro.

## **10 Kosten van de huisarts**

*Strekking van de vraag:* Kan het zijn dat je kosten moet betalen als je naar de huisarts gaat?

*Strekking van een juist antwoord:* Bij elke zorgverzekering worden de kosten voor de behandeling van de huisarts volledig vergoed door de zorgverzekeraar. Echter, eventuele onderzoekskosten, zoals urineonderzoek of bloedafname door een laboratorium, vallen wel onder het eigen risico.

## **Bijlage: Gestelde vragen bij Kwaliteitsonderzoek telefonische informatie zorgverzekeraars**

### **1 Vergoeding van zorg**

*Strekking van de vraag:* Wordt de beugel van een 12-jarig kind vergoed?

*Strekking van het juiste antwoord:* Wordt alleen vergoed met een aanvullende verzekering. Medewerker noemt (eventueel na doorvraag) voorwaarden erbij.

### **2 Verwijzen naar lijst van gecontracteerde aanbieders (wanneer geen sprake is van pure restitutiepolis)**

*Strekking van de vraag:* Is er een lijst met aanbieders waarmee de verzekeraar een contract heeft afgesloten?

*Strekking van het juiste antwoord:* Er wordt verwezen naar een lijst die men kan vinden op internet.

### **3 Zorgprestatie en reeds geopende DBC**

*Strekking van de vraag:* Stel dat je een operatie in het ziekenhuis moet ondergaan. Er heeft al een gesprek in het ziekenhuis plaatsgevonden in 2015, maar de operatie zal plaatsvinden in 2016. Heeft het dan zin om over te stappen om meer vergoed te krijgen (door bijvoorbeeld een lager vrijwillig eigen risico af te sluiten).

*Strekking van het juiste antwoord:* Als de DBC al in 2015 geopend is door het ziekenhuis dan valt het onder de voorwaarden van de verzekering uit 2015. (ook goed is wanneer er wordt aangegeven dat het onder de nieuwe polisvoorwaarden valt als ná 120 dagen na het openen van de DBC de operatie plaatsvindt)

### **4 Eigen risico en eigen bijdrage**

*Strekking van de vraag:* Moet je als verzekerde de kosten van een bevalling in het ziekenhuis zelf betalen?

*Strekking van het juiste antwoord :* Dit wordt vergoed vanuit de basisverzekering, en er geldt geen eigen risico. Er geldt echter wel een eigen bijdrage voor kraamzorg en (poli)klinische bevalling in het ziekenhuis zonder medische indicatie.

### **5 Accepteren van verzekerden**

*Strekking van de vraag:* kan ik voor mijn moeder een basisverzekering afsluiten?

*Strekking van een juist antwoord:* Ja, dat kan.

### **6 Wijziging van polisvoorwaarden**

*Strekking van de vraag:* Kunnen de polisvoorwaarden wijzigen en wat gebeurt er als dat ten nadele van de verzekerde gebeurt?

*Strekking van een juist antwoord:* Hierover wordt u, voordat de wijziging ingaat, geïnformeerd. Als de voorwaarden in het nadeel van u worden gewijzigd kunt u tussentijds opzeggen.

### **7 Verschil basis en aanvullende verzekering**

*Strekking van de vraag:* Wat is het verschil tussen de basis- en aanvullende verzekering?

*Strekking van een juist antwoord:* Basisverzekering is verplicht en daar moet u ook verplicht premie voor betalen. Een aanvullende verzekering kunt u afsluiten als u denkt dat u meer zorg nodig denkt te hebben, maar is niet verplicht.

## **8 Vergoeding niet -gecontracteerde zorg**

*Strekking van de vraag:* Wat wordt er vergoed als je naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder gaat?

*Strekking van een juist antwoord (in geval er geen sprake is van pure restitutiepolis):* In dat geval krijgt u een gedeelte vergoed (eventueel: percentage van het zogeheten marktconform tarief vergoed).

## **9 Hoogte verplicht eigen risico**

*Strekking van de vraag:* hoe kan het eigen risico nu 800 euro zijn?

*Strekking van een juist antwoord:* Het verplichte eigen risico is 385 euro. Iedereen kan daarnaast een vrijwillig eigen risico afsluiten tot een totaal bedrag van 885 euro.

## **10 Kosten van de huisarts**

*Strekking van de vraag:* Kan het zijn dat je kosten moet betalen als je naar de huisarts gaat?

*Strekking van een juist antwoord:* Bij elke zorgverzekering worden de kosten voor de behandeling van de huisarts volledig vergoed door de zorgverzekeraar. Echter, eventuele onderzoekskosten, zoals urineonderzoek of bloedafname door een laboratorium, vallen wel onder het eigen risico.

## **Bijlage: Gestelde vragen bij Kwaliteitsonderzoek telefonische informatie zorgverzekeraars**

### **1 Vergoeding van zorg**

*Strekking van de vraag:* Wordt de beugel van een 12-jarig kind vergoed?

*Strekking van het juiste antwoord:* Wordt alleen vergoed met een aanvullende verzekering. Medewerker noemt (eventueel na doorvraag) voorwaarden erbij.

### **2 Verwijzen naar lijst van gecontracteerde aanbieders (wanneer geen sprake is van pure restitutiepolis)**

*Strekking van de vraag:* Is er een lijst met aanbieders waarmee de verzekeraar een contract heeft afgesloten?

*Strekking van het juiste antwoord:* Er wordt verwezen naar een lijst die men kan vinden op internet.

### **3 Zorgprestatie en reeds geopende DBC**

*Strekking van de vraag:* Stel dat je een operatie in het ziekenhuis moet ondergaan. Er heeft al een gesprek in het ziekenhuis plaatsgevonden in 2015, maar de operatie zal plaatsvinden in 2016. Heeft het dan zin om over te stappen om meer vergoed te krijgen (door bijvoorbeeld een lager vrijwillig eigen risico af te sluiten).

*Strekking van het juiste antwoord:* Als de DBC al in 2015 geopend is door het ziekenhuis dan valt het onder de voorwaarden van de verzekering uit 2015. (ook goed is wanneer er wordt aangegeven dat het onder de nieuwe polisvoorwaarden valt als ná 120 dagen na het openen van de DBC de operatie plaatsvindt)

### **4 Eigen risico en eigen bijdrage**

*Strekking van de vraag:* Moet je als verzekerde de kosten van een bevalling in het ziekenhuis zelf betalen?

*Strekking van het juiste antwoord :* Dit wordt vergoed vanuit de basisverzekering, en er geldt geen eigen risico. Er geldt echter wel een eigen bijdrage voor kraamzorg en (poli)klinische bevalling in het ziekenhuis zonder medische indicatie.

### **5 Accepteren van verzekerden**

*Strekking van de vraag:* kan ik voor mijn moeder een basisverzekering afsluiten?

*Strekking van een juist antwoord:* Ja, dat kan.

### **6 Wijziging van polisvoorwaarden**

*Strekking van de vraag:* Kunnen de polisvoorwaarden wijzigen en wat gebeurt er als dat ten nadele van de verzekerde gebeurt?

*Strekking van een juist antwoord:* Hierover wordt u, voordat de wijziging ingaat, geïnformeerd. Als de voorwaarden in het nadeel van u worden gewijzigd kunt u tussentijds opzeggen.

### **7 Verschil basis en aanvullende verzekering**

*Strekking van de vraag:* Wat is het verschil tussen de basis- en aanvullende verzekering?

*Strekking van een juist antwoord:* Basisverzekering is verplicht en daar moet u ook verplicht premie voor betalen. Een aanvullende verzekering kunt u afsluiten als u denkt dat u meer zorg nodig denkt te hebben, maar is niet verplicht.

## **8 Vergoeding niet -gecontracteerde zorg**

*Strekking van de vraag:* Wat wordt er vergoed als je naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder gaat?

*Strekking van een juist antwoord (in geval er geen sprake is van pure restitutiepolis):* In dat geval krijgt u een gedeelte vergoed (eventueel: percentage van het zogeheten marktconform tarief vergoed).

## **9 Hoogte verplicht eigen risico**

*Strekking van de vraag:* hoe kan het eigen risico nu 800 euro zijn?

*Strekking van een juist antwoord:* Het verplichte eigen risico is 385 euro. Iedereen kan daarnaast een vrijwillig eigen risico afsluiten tot een totaal bedrag van 885 euro.

## **10 Kosten van de huisarts**

*Strekking van de vraag:* Kan het zijn dat je kosten moet betalen als je naar de huisarts gaat?

*Strekking van een juist antwoord:* Bij elke zorgverzekering worden de kosten voor de behandeling van de huisarts volledig vergoed door de zorgverzekeraar. Echter, eventuele onderzoekskosten, zoals urineonderzoek of bloedafname door een laboratorium, vallen wel onder het eigen risico.



## **Bijlage: Gestelde vragen bij Kwaliteitsonderzoek telefonische informatie zorgverzekeraars**

### **1 Vergoeding van zorg**

*Strekking van de vraag:* Wordt de beugel van een 12-jarig kind vergoed?

*Strekking van het juiste antwoord:* Wordt alleen vergoed met een aanvullende verzekering. Medewerker noemt (eventueel na doorvraag) voorwaarden erbij.

### **2 Verwijzen naar lijst van gecontracteerde aanbieders (wanneer geen sprake is van pure restitutiepolis)**

*Strekking van de vraag:* Is er een lijst met aanbieders waarmee de verzekeraar een contract heeft afgesloten?

*Strekking van het juiste antwoord:* Er wordt verwezen naar een lijst die men kan vinden op internet.

### **3 Zorgprestatie en reeds geopende DBC**

*Strekking van de vraag:* Stel dat je een operatie in het ziekenhuis moet ondergaan. Er heeft al een gesprek in het ziekenhuis plaatsgevonden in 2015, maar de operatie zal plaatsvinden in 2016. Heeft het dan zin om over te stappen om meer vergoed te krijgen (door bijvoorbeeld een lager vrijwillig eigen risico af te sluiten).

*Strekking van het juiste antwoord:* Als de DBC al in 2015 geopend is door het ziekenhuis dan valt het onder de voorwaarden van de verzekering uit 2015. (ook goed is wanneer er wordt aangegeven dat het onder de nieuwe polisvoorwaarden valt als ná 120 dagen na het openen van de DBC de operatie plaatsvindt)

### **4 Eigen risico en eigen bijdrage**

*Strekking van de vraag:* Moet je als verzekerde de kosten van een bevalling in het ziekenhuis zelf betalen?

*Strekking van het juiste antwoord :* Dit wordt vergoed vanuit de basisverzekering, en er geldt geen eigen risico. Er geldt echter wel een eigen bijdrage voor kraamzorg en (poli)klinische bevalling in het ziekenhuis zonder medische indicatie.

### **5 Accepteren van verzekerden**

*Strekking van de vraag:* kan ik voor mijn moeder een basisverzekering afsluiten?

*Strekking van een juist antwoord:* Ja, dat kan.

### **6 Wijziging van polisvoorwaarden**

*Strekking van de vraag:* Kunnen de polisvoorwaarden wijzigen en wat gebeurt er als dat ten nadele van de verzekerde gebeurt?

*Strekking van een juist antwoord:* Hierover wordt u, voordat de wijziging ingaat, geïnformeerd. Als de voorwaarden in het nadeel van u worden gewijzigd kunt u tussentijds opzeggen.

### **7 Verschil basis en aanvullende verzekering**

*Strekking van de vraag:* Wat is het verschil tussen de basis- en aanvullende verzekering?

*Strekking van een juist antwoord:* Basisverzekering is verplicht en daar moet u ook verplicht premie voor betalen. Een aanvullende verzekering kunt u afsluiten als u denkt dat u meer zorg nodig denkt te hebben, maar is niet verplicht.

## **8 Vergoeding niet -gecontracteerde zorg**

*Strekking van de vraag:* Wat wordt er vergoed als je naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder gaat?

*Strekking van een juist antwoord (in geval er geen sprake is van pure restitutiepolis):* In dat geval krijgt u een gedeelte vergoed (eventueel: percentage van het zogeheten marktconform tarief vergoed).

## **9 Hoogte verplicht eigen risico**

*Strekking van de vraag:* hoe kan het eigen risico nu 800 euro zijn?

*Strekking van een juist antwoord:* Het verplichte eigen risico is 385 euro. Iedereen kan daarnaast een vrijwillig eigen risico afsluiten tot een totaal bedrag van 885 euro.

## **10 Kosten van de huisarts**

*Strekking van de vraag:* Kan het zijn dat je kosten moet betalen als je naar de huisarts gaat?

*Strekking van een juist antwoord:* Bij elke zorgverzekering worden de kosten voor de behandeling van de huisarts volledig vergoed door de zorgverzekeraar. Echter, eventuele onderzoekskosten, zoals urineonderzoek of bloedafname door een laboratorium, vallen wel onder het eigen risico.

## **Bijlage: Gestelde vragen bij Kwaliteitsonderzoek telefonische informatie zorgverzekeraars**

### **1 Vergoeding van zorg**

*Strekking van de vraag:* Wordt de beugel van een 12-jarig kind vergoed?

*Strekking van het juiste antwoord:* Wordt alleen vergoed met een aanvullende verzekering. Medewerker noemt (eventueel na doorvraag) voorwaarden erbij.

### **2 Verwijzen naar lijst van gecontracteerde aanbieders (wanneer geen sprake is van pure restitutiepolis)**

*Strekking van de vraag:* Is er een lijst met aanbieders waarmee de verzekeraar een contract heeft afgesloten?

*Strekking van het juiste antwoord:* Er wordt verwezen naar een lijst die men kan vinden op internet.

### **3 Zorgprestatie en reeds geopende DBC**

*Strekking van de vraag:* Stel dat je een operatie in het ziekenhuis moet ondergaan. Er heeft al een gesprek in het ziekenhuis plaatsgevonden in 2015, maar de operatie zal plaatsvinden in 2016. Heeft het dan zin om over te stappen om meer vergoed te krijgen (door bijvoorbeeld een lager vrijwillig eigen risico af te sluiten).

*Strekking van het juiste antwoord:* Als de DBC al in 2015 geopend is door het ziekenhuis dan valt het onder de voorwaarden van de verzekering uit 2015. (ook goed is wanneer er wordt aangegeven dat het onder de nieuwe polisvoorwaarden valt als ná 120 dagen na het openen van de DBC de operatie plaatsvindt)

### **4 Eigen risico en eigen bijdrage**

*Strekking van de vraag:* Moet je als verzekerde de kosten van een bevalling in het ziekenhuis zelf betalen?

*Strekking van het juiste antwoord :* Dit wordt vergoed vanuit de basisverzekering, en er geldt geen eigen risico. Er geldt echter wel een eigen bijdrage voor kraamzorg en (poli)klinische bevalling in het ziekenhuis zonder medische indicatie.

### **5 Accepteren van verzekerden**

*Strekking van de vraag:* kan ik voor mijn moeder een basisverzekering afsluiten?

*Strekking van een juist antwoord:* Ja, dat kan.

### **6 Wijziging van polisvoorwaarden**

*Strekking van de vraag:* Kunnen de polisvoorwaarden wijzigen en wat gebeurt er als dat ten nadele van de verzekerde gebeurt?

*Strekking van een juist antwoord:* Hierover wordt u, voordat de wijziging ingaat, geïnformeerd. Als de voorwaarden in het nadeel van u worden gewijzigd kunt u tussentijds opzeggen.

### **7 Verschil basis en aanvullende verzekering**

*Strekking van de vraag:* Wat is het verschil tussen de basis- en aanvullende verzekering?

*Strekking van een juist antwoord:* Basisverzekering is verplicht en daar moet u ook verplicht premie voor betalen. Een aanvullende verzekering kunt u afsluiten als u denkt dat u meer zorg nodig denkt te hebben, maar is niet verplicht.

## **8 Vergoeding niet -gecontracteerde zorg**

*Strekking van de vraag:* Wat wordt er vergoed als je naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder gaat?

*Strekking van een juist antwoord (in geval er geen sprake is van pure restitutiepolis):* In dat geval krijgt u een gedeelte vergoed (eventueel: percentage van het zogeheten marktconform tarief vergoed).

## **9 Hoogte verplicht eigen risico**

*Strekking van de vraag:* hoe kan het eigen risico nu 800 euro zijn?

*Strekking van een juist antwoord:* Het verplichte eigen risico is 385 euro. Iedereen kan daarnaast een vrijwillig eigen risico afsluiten tot een totaal bedrag van 885 euro.

## **10 Kosten van de huisarts**

*Strekking van de vraag:* Kan het zijn dat je kosten moet betalen als je naar de huisarts gaat?

*Strekking van een juist antwoord:* Bij elke zorgverzekering worden de kosten voor de behandeling van de huisarts volledig vergoed door de zorgverzekeraar. Echter, eventuele onderzoekskosten, zoals urineonderzoek of bloedafname door een laboratorium, vallen wel onder het eigen risico.

## **Bijlage: Gestelde vragen bij Kwaliteitsonderzoek telefonische informatie zorgverzekeraars**

### **1 Vergoeding van zorg**

*Strekking van de vraag:* Wordt de beugel van een 12-jarig kind vergoed?

*Strekking van het juiste antwoord:* Wordt alleen vergoed met een aanvullende verzekering. Medewerker noemt (eventueel na doorvraag) voorwaarden erbij.

### **2 Verwijzen naar lijst van gecontracteerde aanbieders (wanneer geen sprake is van pure restitutiepolis)**

*Strekking van de vraag:* Is er een lijst met aanbieders waarmee de verzekeraar een contract heeft afgesloten?

*Strekking van het juiste antwoord:* Er wordt verwezen naar een lijst die men kan vinden op internet.

### **3 Zorgprestatie en reeds geopende DBC**

*Strekking van de vraag:* Stel dat je een operatie in het ziekenhuis moet ondergaan. Er heeft al een gesprek in het ziekenhuis plaatsgevonden in 2015, maar de operatie zal plaatsvinden in 2016. Heeft het dan zin om over te stappen om meer vergoed te krijgen (door bijvoorbeeld een lager vrijwillig eigen risico af te sluiten).

*Strekking van het juiste antwoord:* Als de DBC al in 2015 geopend is door het ziekenhuis dan valt het onder de voorwaarden van de verzekering uit 2015. (ook goed is wanneer er wordt aangegeven dat het onder de nieuwe polisvoorwaarden valt als ná 120 dagen na het openen van de DBC de operatie plaatsvindt)

### **4 Eigen risico en eigen bijdrage**

*Strekking van de vraag:* Moet je als verzekerde de kosten van een bevalling in het ziekenhuis zelf betalen?

*Strekking van het juiste antwoord :* Dit wordt vergoed vanuit de basisverzekering, en er geldt geen eigen risico. Er geldt echter wel een eigen bijdrage voor kraamzorg en (poli)klinische bevalling in het ziekenhuis zonder medische indicatie.

### **5 Accepteren van verzekerden**

*Strekking van de vraag:* kan ik voor mijn moeder een basisverzekering afsluiten?

*Strekking van een juist antwoord:* Ja, dat kan.

### **6 Wijziging van polisvoorwaarden**

*Strekking van de vraag:* Kunnen de polisvoorwaarden wijzigen en wat gebeurt er als dat ten nadele van de verzekerde gebeurt?

*Strekking van een juist antwoord:* Hierover wordt u, voordat de wijziging ingaat, geïnformeerd. Als de voorwaarden in het nadeel van u worden gewijzigd kunt u tussentijds opzeggen.

### **7 Verschil basis en aanvullende verzekering**

*Strekking van de vraag:* Wat is het verschil tussen de basis- en aanvullende verzekering?

*Strekking van een juist antwoord:* Basisverzekering is verplicht en daar moet u ook verplicht premie voor betalen. Een aanvullende verzekering kunt u afsluiten als u denkt dat u meer zorg nodig denkt te hebben, maar is niet verplicht.

## **8 Vergoeding niet -gecontracteerde zorg**

*Strekking van de vraag:* Wat wordt er vergoed als je naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder gaat?

*Strekking van een juist antwoord (in geval er geen sprake is van pure restitutiepolis):* In dat geval krijgt u een gedeelte vergoed (eventueel: percentage van het zogeheten marktconform tarief vergoed).

## **9 Hoogte verplicht eigen risico**

*Strekking van de vraag:* hoe kan het eigen risico nu 800 euro zijn?

*Strekking van een juist antwoord:* Het verplichte eigen risico is 385 euro. Iedereen kan daarnaast een vrijwillig eigen risico afsluiten tot een totaal bedrag van 885 euro.

## **10 Kosten van de huisarts**

*Strekking van de vraag:* Kan het zijn dat je kosten moet betalen als je naar de huisarts gaat?

*Strekking van een juist antwoord:* Bij elke zorgverzekering worden de kosten voor de behandeling van de huisarts volledig vergoed door de zorgverzekeraar. Echter, eventuele onderzoekskosten, zoals urineonderzoek of bloedafname door een laboratorium, vallen wel onder het eigen risico.

## **Bijlage: Gestelde vragen bij Kwaliteitsonderzoek telefonische informatie zorgverzekeraars**

### **1 Vergoeding van zorg**

*Strekking van de vraag:* Wordt de beugel van een 12-jarig kind vergoed?

*Strekking van het juiste antwoord:* Wordt alleen vergoed met een aanvullende verzekering. Medewerker noemt (eventueel na doorvraag) voorwaarden erbij.

### **2 Verwijzen naar lijst van gecontracteerde aanbieders (wanneer geen sprake is van pure restitutiepolis)**

*Strekking van de vraag:* Is er een lijst met aanbieders waarmee de verzekeraar een contract heeft afgesloten?

*Strekking van het juiste antwoord:* Er wordt verwezen naar een lijst die men kan vinden op internet.

### **3 Zorgprestatie en reeds geopende DBC**

*Strekking van de vraag:* Stel dat je een operatie in het ziekenhuis moet ondergaan. Er heeft al een gesprek in het ziekenhuis plaatsgevonden in 2015, maar de operatie zal plaatsvinden in 2016. Heeft het dan zin om over te stappen om meer vergoed te krijgen (door bijvoorbeeld een lager vrijwillig eigen risico af te sluiten).

*Strekking van het juiste antwoord:* Als de DBC al in 2015 geopend is door het ziekenhuis dan valt het onder de voorwaarden van de verzekering uit 2015. (ook goed is wanneer er wordt aangegeven dat het onder de nieuwe polisvoorwaarden valt als ná 120 dagen na het openen van de DBC de operatie plaatsvindt)

### **4 Eigen risico en eigen bijdrage**

*Strekking van de vraag:* Moet je als verzekerde de kosten van een bevalling in het ziekenhuis zelf betalen?

*Strekking van het juiste antwoord :* Dit wordt vergoed vanuit de basisverzekering, en er geldt geen eigen risico. Er geldt echter wel een eigen bijdrage voor kraamzorg en (poli)klinische bevalling in het ziekenhuis zonder medische indicatie.

### **5 Accepteren van verzekerden**

*Strekking van de vraag:* kan ik voor mijn moeder een basisverzekering afsluiten?

*Strekking van een juist antwoord:* Ja, dat kan.

### **6 Wijziging van polisvoorwaarden**

*Strekking van de vraag:* Kunnen de polisvoorwaarden wijzigen en wat gebeurt er als dat ten nadele van de verzekerde gebeurt?

*Strekking van een juist antwoord:* Hierover wordt u, voordat de wijziging ingaat, geïnformeerd. Als de voorwaarden in het nadeel van u worden gewijzigd kunt u tussentijds opzeggen.

### **7 Verschil basis en aanvullende verzekering**

*Strekking van de vraag:* Wat is het verschil tussen de basis- en aanvullende verzekering?

*Strekking van een juist antwoord:* Basisverzekering is verplicht en daar moet u ook verplicht premie voor betalen. Een aanvullende verzekering kunt u afsluiten als u denkt dat u meer zorg nodig denkt te hebben, maar is niet verplicht.

## **8 Vergoeding niet -gecontracteerde zorg**

*Strekking van de vraag:* Wat wordt er vergoed als je naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder gaat?

*Strekking van een juist antwoord (in geval er geen sprake is van pure restitutiepolis):* In dat geval krijgt u een gedeelte vergoed (eventueel: percentage van het zogeheten marktconform tarief vergoed).

## **9 Hoogte verplicht eigen risico**

*Strekking van de vraag:* hoe kan het eigen risico nu 800 euro zijn?

*Strekking van een juist antwoord:* Het verplichte eigen risico is 385 euro. Iedereen kan daarnaast een vrijwillig eigen risico afsluiten tot een totaal bedrag van 885 euro.

## **10 Kosten van de huisarts**

*Strekking van de vraag:* Kan het zijn dat je kosten moet betalen als je naar de huisarts gaat?

*Strekking van een juist antwoord:* Bij elke zorgverzekering worden de kosten voor de behandeling van de huisarts volledig vergoed door de zorgverzekeraar. Echter, eventuele onderzoekskosten, zoals urineonderzoek of bloedafname door een laboratorium, vallen wel onder het eigen risico.



## **Bijlage: Gestelde vragen bij Kwaliteitsonderzoek telefonische informatie zorgverzekeraars**

### **1 Vergoeding van zorg**

*Strekking van de vraag:* Wordt de beugel van een 12-jarig kind vergoed?

*Strekking van het juiste antwoord:* Wordt alleen vergoed met een aanvullende verzekering. Medewerker noemt (eventueel na doorvraag) voorwaarden erbij.

### **2 Verwijzen naar lijst van gecontracteerde aanbieders (wanneer geen sprake is van pure restitutiepolis)**

*Strekking van de vraag:* Is er een lijst met aanbieders waarmee de verzekeraar een contract heeft afgesloten?

*Strekking van het juiste antwoord:* Er wordt verwezen naar een lijst die men kan vinden op internet.

### **3 Zorgprestatie en reeds geopende DBC**

*Strekking van de vraag:* Stel dat je een operatie in het ziekenhuis moet ondergaan. Er heeft al een gesprek in het ziekenhuis plaatsgevonden in 2015, maar de operatie zal plaatsvinden in 2016. Heeft het dan zin om over te stappen om meer vergoed te krijgen (door bijvoorbeeld een lager vrijwillig eigen risico af te sluiten).

*Strekking van het juiste antwoord:* Als de DBC al in 2015 geopend is door het ziekenhuis dan valt het onder de voorwaarden van de verzekering uit 2015. (ook goed is wanneer er wordt aangegeven dat het onder de nieuwe polisvoorwaarden valt als ná 120 dagen na het openen van de DBC de operatie plaatsvindt)

### **4 Eigen risico en eigen bijdrage**

*Strekking van de vraag:* Moet je als verzekerde de kosten van een bevalling in het ziekenhuis zelf betalen?

*Strekking van het juiste antwoord :* Dit wordt vergoed vanuit de basisverzekering, en er geldt geen eigen risico. Er geldt echter wel een eigen bijdrage voor kraamzorg en (poli)klinische bevalling in het ziekenhuis zonder medische indicatie.

### **5 Accepteren van verzekerden**

*Strekking van de vraag:* kan ik voor mijn moeder een basisverzekering afsluiten?

*Strekking van een juist antwoord:* Ja, dat kan.

### **6 Wijziging van polisvoorwaarden**

*Strekking van de vraag:* Kunnen de polisvoorwaarden wijzigen en wat gebeurt er als dat ten nadele van de verzekerde gebeurt?

*Strekking van een juist antwoord:* Hierover wordt u, voordat de wijziging ingaat, geïnformeerd. Als de voorwaarden in het nadeel van u worden gewijzigd kunt u tussentijds opzeggen.

### **7 Verschil basis en aanvullende verzekering**

*Strekking van de vraag:* Wat is het verschil tussen de basis- en aanvullende verzekering?

*Strekking van een juist antwoord:* Basisverzekering is verplicht en daar moet u ook verplicht premie voor betalen. Een aanvullende verzekering kunt u afsluiten als u denkt dat u meer zorg nodig denkt te hebben, maar is niet verplicht.

## **8 Vergoeding niet -gecontracteerde zorg**

*Strekking van de vraag:* Wat wordt er vergoed als je naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder gaat?

*Strekking van een juist antwoord (in geval er geen sprake is van pure restitutiepolis):* In dat geval krijgt u een gedeelte vergoed (eventueel: percentage van het zogeheten marktconform tarief vergoed).

## **9 Hoogte verplicht eigen risico**

*Strekking van de vraag:* hoe kan het eigen risico nu 800 euro zijn?

*Strekking van een juist antwoord:* Het verplichte eigen risico is 385 euro. Iedereen kan daarnaast een vrijwillig eigen risico afsluiten tot een totaal bedrag van 885 euro.

## **10 Kosten van de huisarts**

*Strekking van de vraag:* Kan het zijn dat je kosten moet betalen als je naar de huisarts gaat?

*Strekking van een juist antwoord:* Bij elke zorgverzekering worden de kosten voor de behandeling van de huisarts volledig vergoed door de zorgverzekeraar. Echter, eventuele onderzoekskosten, zoals urineonderzoek of bloedafname door een laboratorium, vallen wel onder het eigen risico.

## **Bijlage: Gestelde vragen bij Kwaliteitsonderzoek telefonische informatie zorgverzekeraars**

### **1 Vergoeding van zorg**

*Strekking van de vraag:* Wordt de beugel van een 12-jarig kind vergoed?

*Strekking van het juiste antwoord:* Wordt alleen vergoed met een aanvullende verzekering. Medewerker noemt (eventueel na doorvraag) voorwaarden erbij.

### **2 Verwijzen naar lijst van gecontracteerde aanbieders (wanneer geen sprake is van pure restitutiepolis)**

*Strekking van de vraag:* Is er een lijst met aanbieders waarmee de verzekeraar een contract heeft afgesloten?

*Strekking van het juiste antwoord:* Er wordt verwezen naar een lijst die men kan vinden op internet.

### **3 Zorgprestatie en reeds geopende DBC**

*Strekking van de vraag:* Stel dat je een operatie in het ziekenhuis moet ondergaan. Er heeft al een gesprek in het ziekenhuis plaatsgevonden in 2015, maar de operatie zal plaatsvinden in 2016. Heeft het dan zin om over te stappen om meer vergoed te krijgen (door bijvoorbeeld een lager vrijwillig eigen risico af te sluiten).

*Strekking van het juiste antwoord:* Als de DBC al in 2015 geopend is door het ziekenhuis dan valt het onder de voorwaarden van de verzekering uit 2015. (ook goed is wanneer er wordt aangegeven dat het onder de nieuwe polisvoorwaarden valt als ná 120 dagen na het openen van de DBC de operatie plaatsvindt)

### **4 Eigen risico en eigen bijdrage**

*Strekking van de vraag:* Moet je als verzekerde de kosten van een bevalling in het ziekenhuis zelf betalen?

*Strekking van het juiste antwoord :* Dit wordt vergoed vanuit de basisverzekering, en er geldt geen eigen risico. Er geldt echter wel een eigen bijdrage voor kraamzorg en (poli)klinische bevalling in het ziekenhuis zonder medische indicatie.

### **5 Accepteren van verzekerden**

*Strekking van de vraag:* kan ik voor mijn moeder een basisverzekering afsluiten?

*Strekking van een juist antwoord:* Ja, dat kan.

### **6 Wijziging van polisvoorwaarden**

*Strekking van de vraag:* Kunnen de polisvoorwaarden wijzigen en wat gebeurt er als dat ten nadele van de verzekerde gebeurt?

*Strekking van een juist antwoord:* Hierover wordt u, voordat de wijziging ingaat, geïnformeerd. Als de voorwaarden in het nadeel van u worden gewijzigd kunt u tussentijds opzeggen.

### **7 Verschil basis en aanvullende verzekering**

*Strekking van de vraag:* Wat is het verschil tussen de basis- en aanvullende verzekering?

*Strekking van een juist antwoord:* Basisverzekering is verplicht en daar moet u ook verplicht premie voor betalen. Een aanvullende verzekering kunt u afsluiten als u denkt dat u meer zorg nodig denkt te hebben, maar is niet verplicht.

## **8 Vergoeding niet -gecontracteerde zorg**

*Strekking van de vraag:* Wat wordt er vergoed als je naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder gaat?

*Strekking van een juist antwoord (in geval er geen sprake is van pure restitutiepolis):* In dat geval krijgt u een gedeelte vergoed (eventueel: percentage van het zogeheten marktconform tarief vergoed).

## **9 Hoogte verplicht eigen risico**

*Strekking van de vraag:* hoe kan het eigen risico nu 800 euro zijn?

*Strekking van een juist antwoord:* Het verplichte eigen risico is 385 euro. Iedereen kan daarnaast een vrijwillig eigen risico afsluiten tot een totaal bedrag van 885 euro.

## **10 Kosten van de huisarts**

*Strekking van de vraag:* Kan het zijn dat je kosten moet betalen als je naar de huisarts gaat?

*Strekking van een juist antwoord:* Bij elke zorgverzekering worden de kosten voor de behandeling van de huisarts volledig vergoed door de zorgverzekeraar. Echter, eventuele onderzoekskosten, zoals urineonderzoek of bloedafname door een laboratorium, vallen wel onder het eigen risico.