



# Rapport Telefonische Informatieverstrekking zorgverzekeraars

ONDERZOEK NAAR DE TELEFONISCHE INFORMATIEVERSTREKKING DOOR ZORGVERZEKERAARS TIJDENS DE OVERSTAPPERIODE

december 2016

# Inhoud



**Inleiding**



**Onderzoek in vogelvlucht**



**De belangrijkste resultaten**



**Overzicht van de zorgverzekeraars**



**De scores van risicodragers per verzekeraar**



**De totaalscores per case**



**De scores van alle individuele risicodragers**



**Overzicht van de cases**

# Inleiding



1

Burgers moeten de juiste informatie krijgen als zij een zorgverzekeraar bellen. Deze verplichting voor zorgverzekeraars volgt uit de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) en de Regeling informatieverstrekking ziektekostenverzekeraars aan consumenten.

2

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) wil daarom weten of zorgverzekeraars telefonisch de juiste informatie verstrekken. De NZa vindt dat vragen van burgers door zorgverzekeraars juist moeten worden beantwoord. Zo voldoen zorgverzekeraars aan de wet.

3

## Meest gestelde vragen

Zorgverzekeraars zijn gebeld met een belscript over vijf casussen, afkomstig uit de 95% meest gestelde vragen in de overstapperiode. Deze 95% meest gestelde vragen en de juiste antwoorden op de vragen zijn met alle verzekeraars, de Consumentenbond en de Patiëntenfederatie Nederland vooraf afgestemd. Uit de vragenlijst volgt ook precies welke informatie zorgverzekeraars in ieder geval moeten verstrekken.

4

5

6

7

Dit leidt tot een score per risicodrager op het gebied van telefonische informatieverstrekking. Door afronding tellen de percentages niet altijd op tot 100%.

# Onderzoek in vogelvlucht



1

## Methode

Data vergaard door middel van telefoontjes in de periode van 19 november tot 1 december 2016.

2

## Interviewers

Toezichthouders van de NZa.

3

## Doelgroep, steekproef en respons

Doelgroep	: zorgverzekeraars in Nederland
Respons	: 23 risicodragers* 5 verschillende casussen, $N \geq 30$ per case
Totaal aantal telefoongesprekken	: $(23 \times 5 \times 30 =) 3.450$

4

5

6

7

## Vragenlijst

Uit een samen met alle zorgverzekeraars vastgestelde lijst van de 95% meest gestelde vragen in de overstapperiode zijn vijf casussen door de NZa geselecteerd en onderzocht. Ook de methodiek is met de verzekeraars vooraf afgesproken. Bij case 3 'eigen risico' hebben verzekeraars zelf de antwoorden die specifiek voor hun zorgverzekering gelden aangeleverd. Sommigen gaven daarbij een uitgebreider antwoord dan anderen. Het kan dus zijn dat een juist en volledig antwoord bij de ene zorgverzekeraar meer uitgebreide informatie bevat dan bij een andere zorgverzekeraar. Voor een juist antwoord zijn alle zorgverzekeraars op dezelfde elementen beoordeeld.

\*) Een risicodragers is een zorgverzekeraar die een eigen vergunning heeft, maar valt onder een moederbedrijf. Een overzicht van risicodragers staat op pagina 6. Voor Ditzo en De Amersfoortse geldt dat ASR Basis Ziektekostenverzekeringen N.V. de risicodragers is.

# De belangrijkste resultaten



1

2

3

4

5

6

7

## DE BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

- Er zijn grote verschillen tussen de best scorende risicodragers en de slechtst scorende risicodragers. De hoogste score juiste antwoorden is 100%. De laagste score juiste antwoorden is 70%.
- Gemiddeld genomen wordt op ruim acht van de tien telefonisch gestelde vragen (81%) een juist antwoord gegeven door medewerkers van zorgverzekeraars. Dit is een gewogen gemiddelde, waarbij rekening is gehouden met het marktaandeel van alle risicodragers.
- Een onjuist antwoord betekent veelal dat essentiële informatie niet gegeven wordt. Zonder deze informatie kan een overstapper een verkeerde keuze maken. Omdat die bijvoorbeeld een aanvullende verzekering afsluit, terwijl dit niet nodig is, omdat de zorg gedekt wordt uit de basisverzekering. Of een hoog vrijwillig eigen risico neemt, terwijl er hoge zorgkosten verwacht worden.
- Verzekeraars geven ook regelmatig extra informatie. Bijvoorbeeld over het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg dat gebruikt wordt om te bepalen hoeveel uur kraamzorg iemand ontvangt. Of dat verzekerden soms te maken kunnen krijgen met een lagere vergoeding als ze naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder gaan.



# Overzicht van de zorgverzekeraars

# De scores van risicodragers per verzekeraar



1

2

3

4

5

6

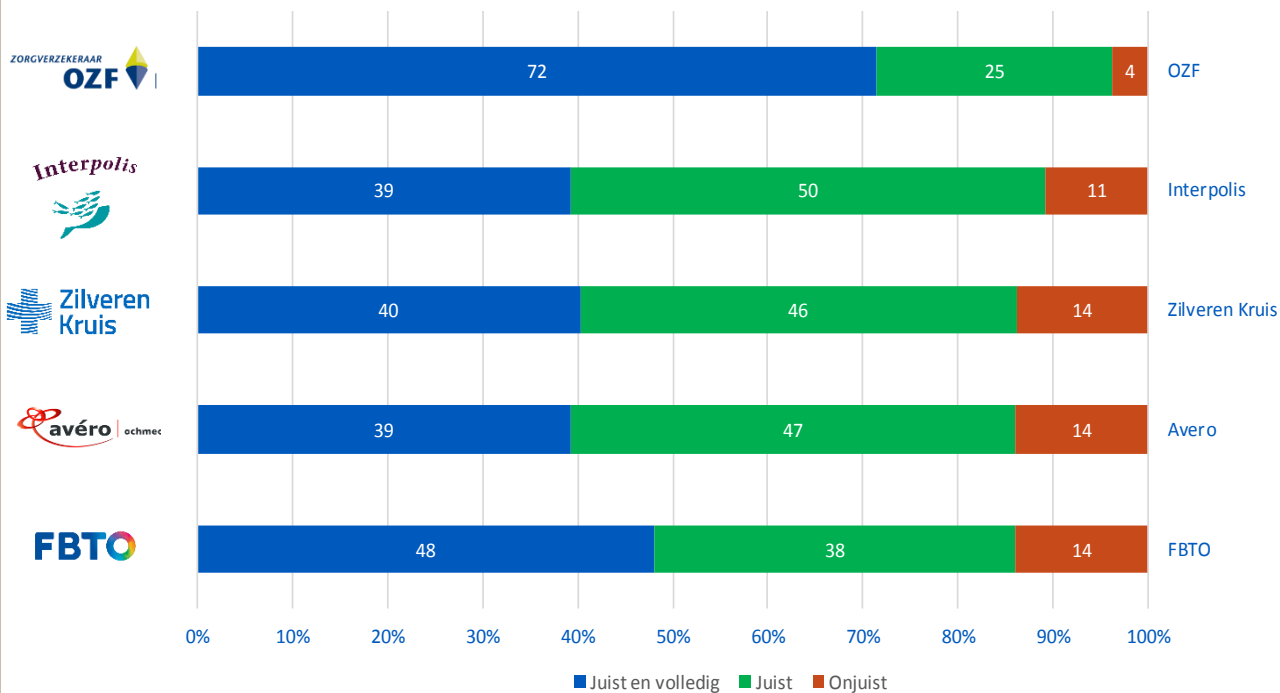
7



# Telefonische informatieverstrekking risicodragers Zilveren Kruis

791 calls

Onder 5 risicodragers van Zilveren Kruis





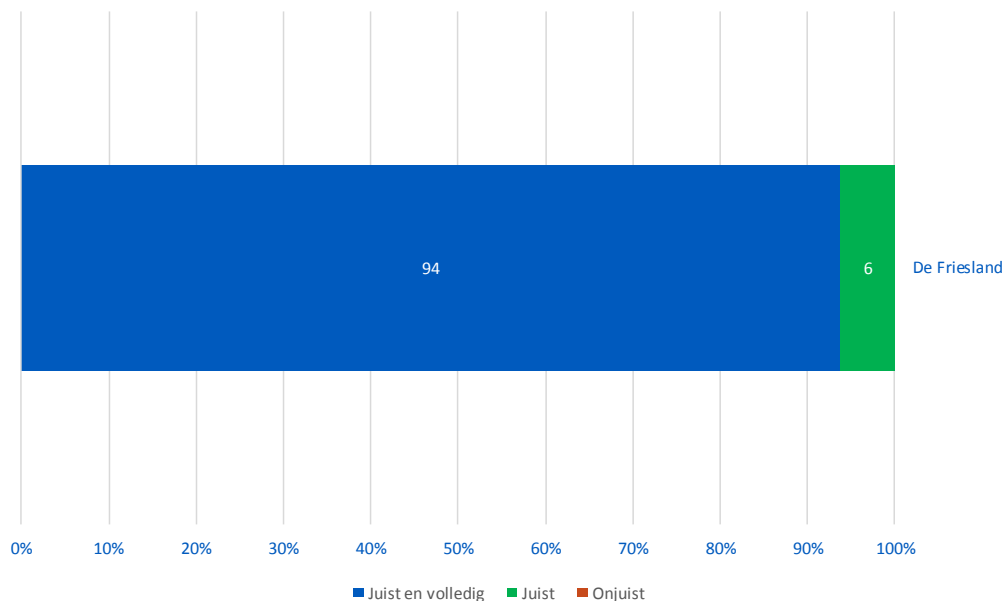
# Telefonische informatieverstrekking risicodragers De Friesland

160 calls



Onder 1 risicodrager  
van De Friesland

**DE FRIESLAND**  
**ZORGVERZEKERAAR**

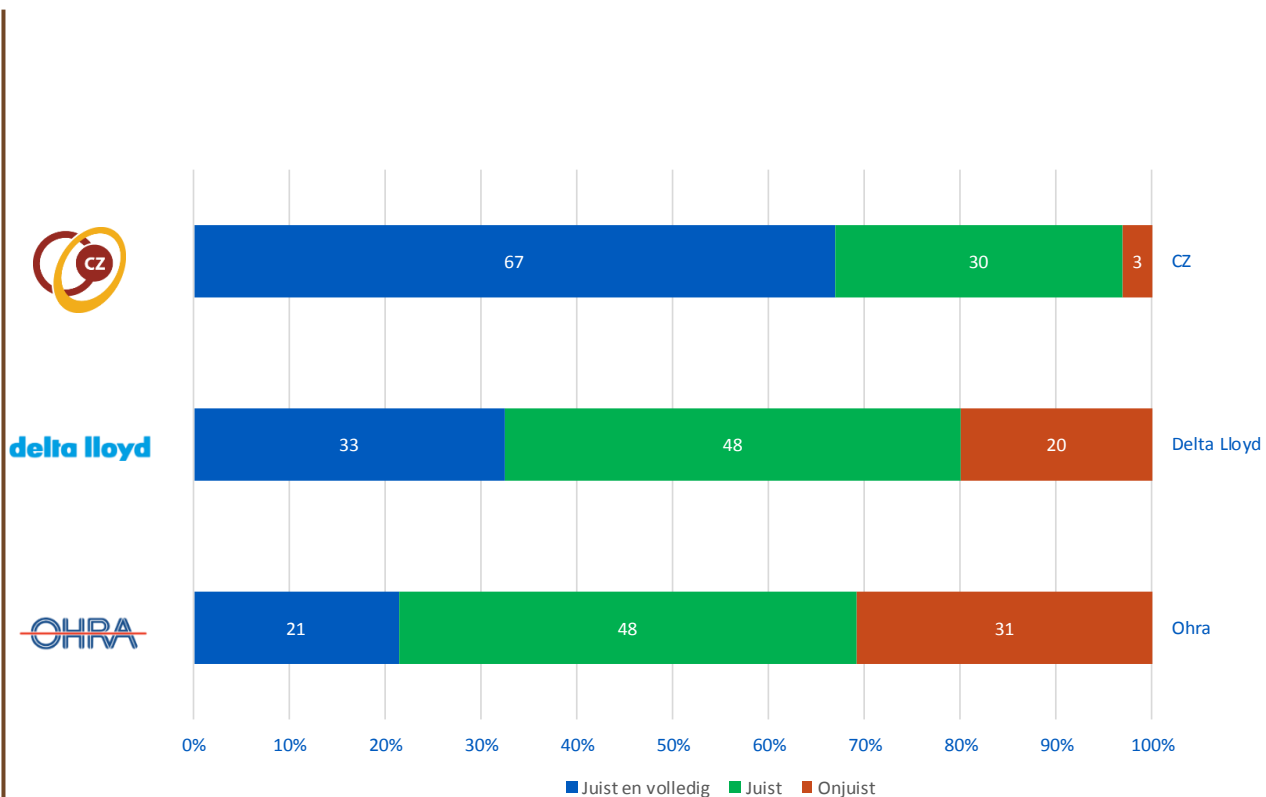


# Telefonische informatieverstrekking risicodragers CZ

479 calls



Onder 3 risicodragers van CZ

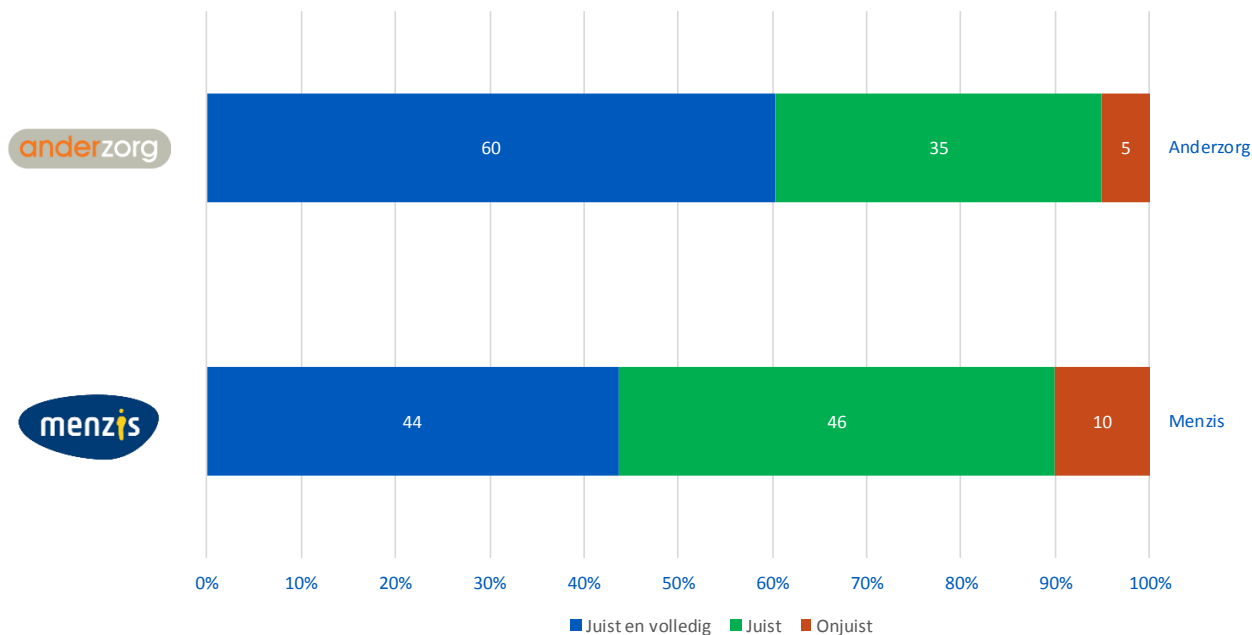


# Telefonische informatieverstrekking risicodragers Menzis

319 calls



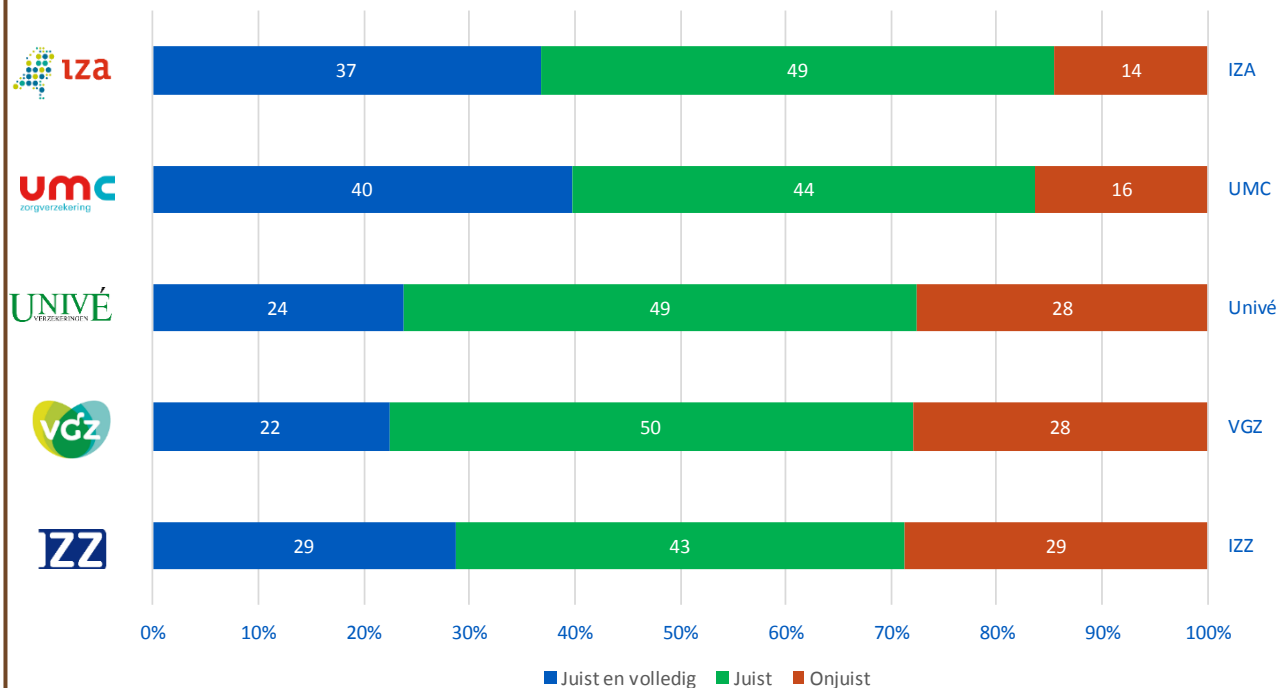
Onder 2 risicodragers van Menzis



# Telefonische informatieverstrekking risicodragers VGZ

813 calls

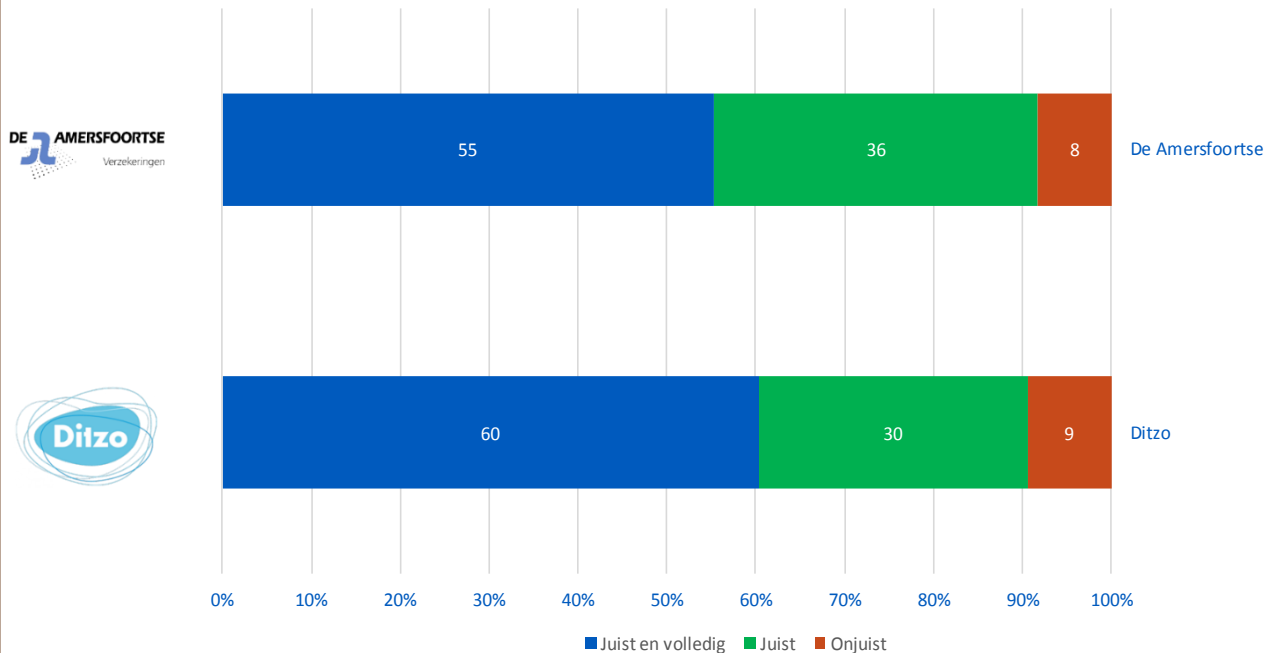
Onder 5 risicodragers van VGZ



# Telefonische informatieverstrekking risicodragers ASR

318 calls

Onder 2 risicodragers van ASR

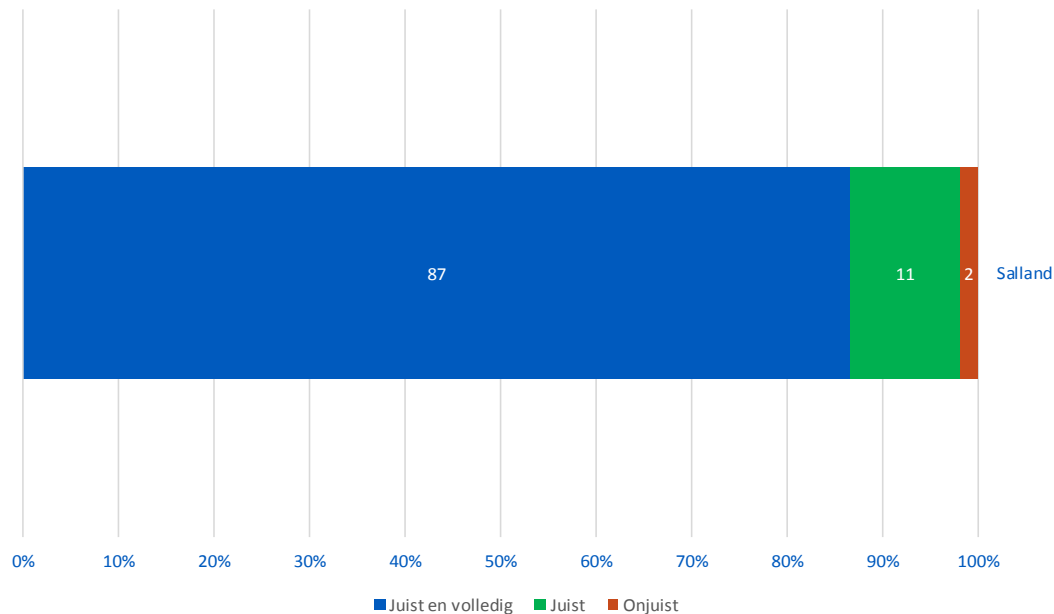


# Telefonische informatieverstrekking risicodragers Eno

158 calls



Onder 1 risicodrager van Eno

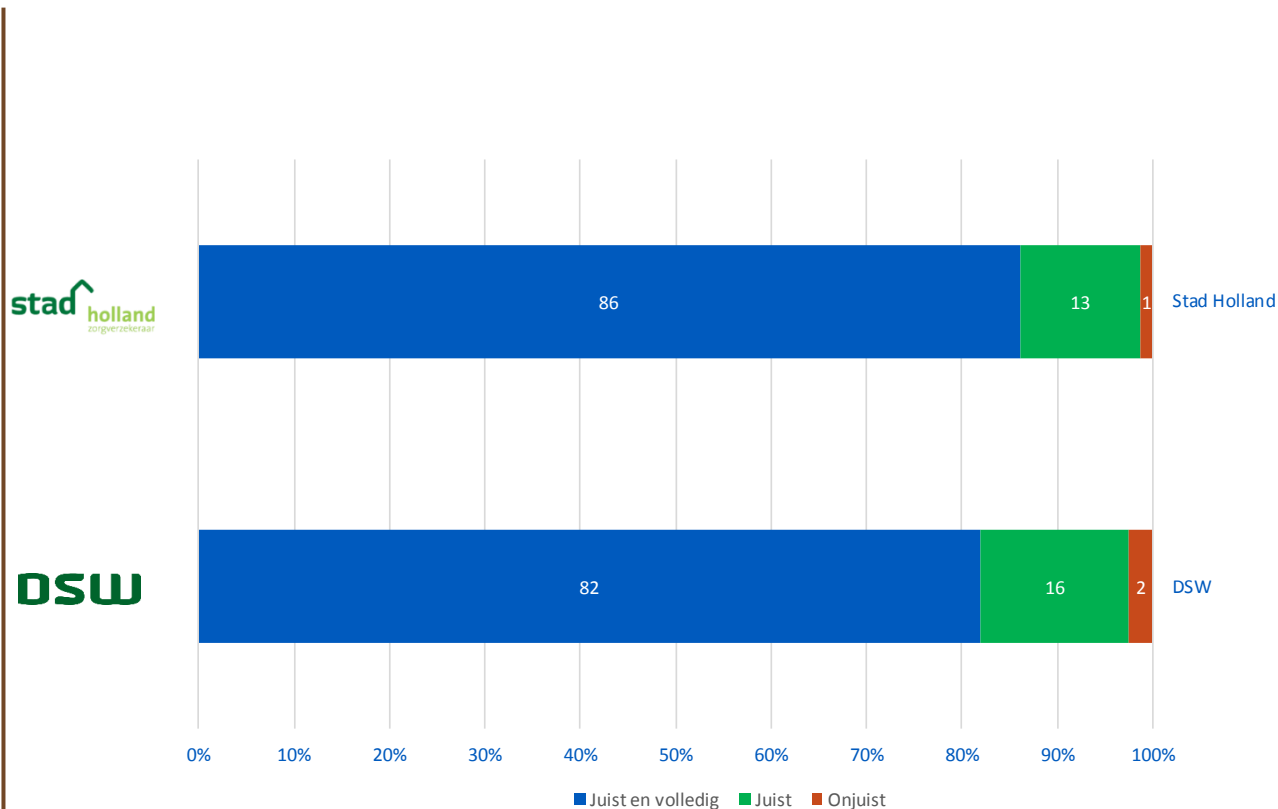




# Telefonische informatieverstrekking risicodragers DSW

319 calls

Onder 2 risicodragers van DSW

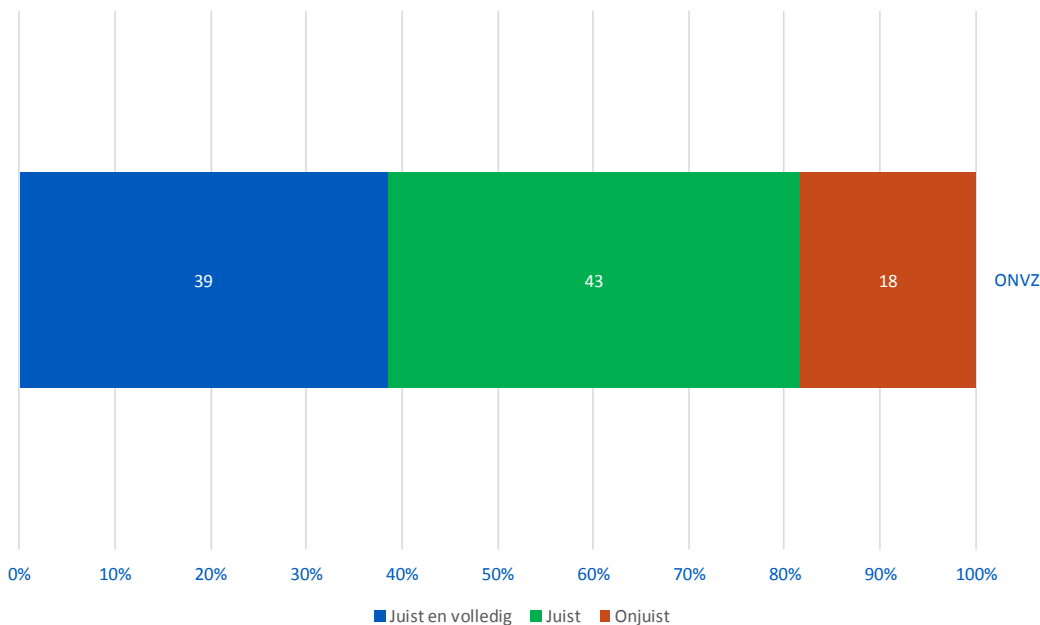


# Telefonische informatieverstrekking risicodragers ONVZ

158 calls



Onder 1 risicodrager van ONVZ

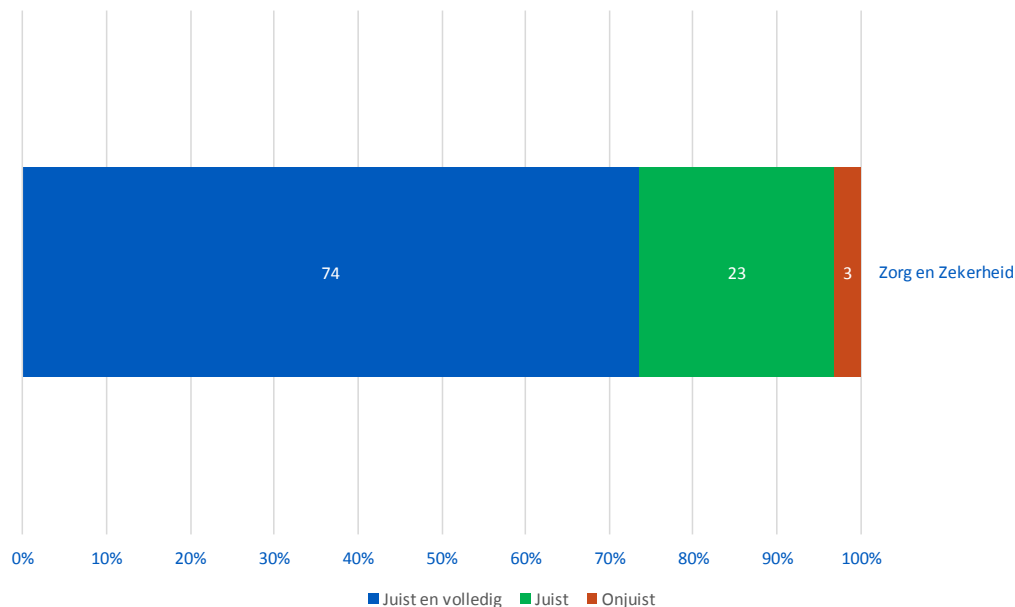


# Telefonische informatieverstrekking risicodragers Zorg en Zekerheid

159 calls



Onder 1 risicodrager  
van Zorg en Zekerheid



# De totaalscores per case



1

2

3

4

5

6

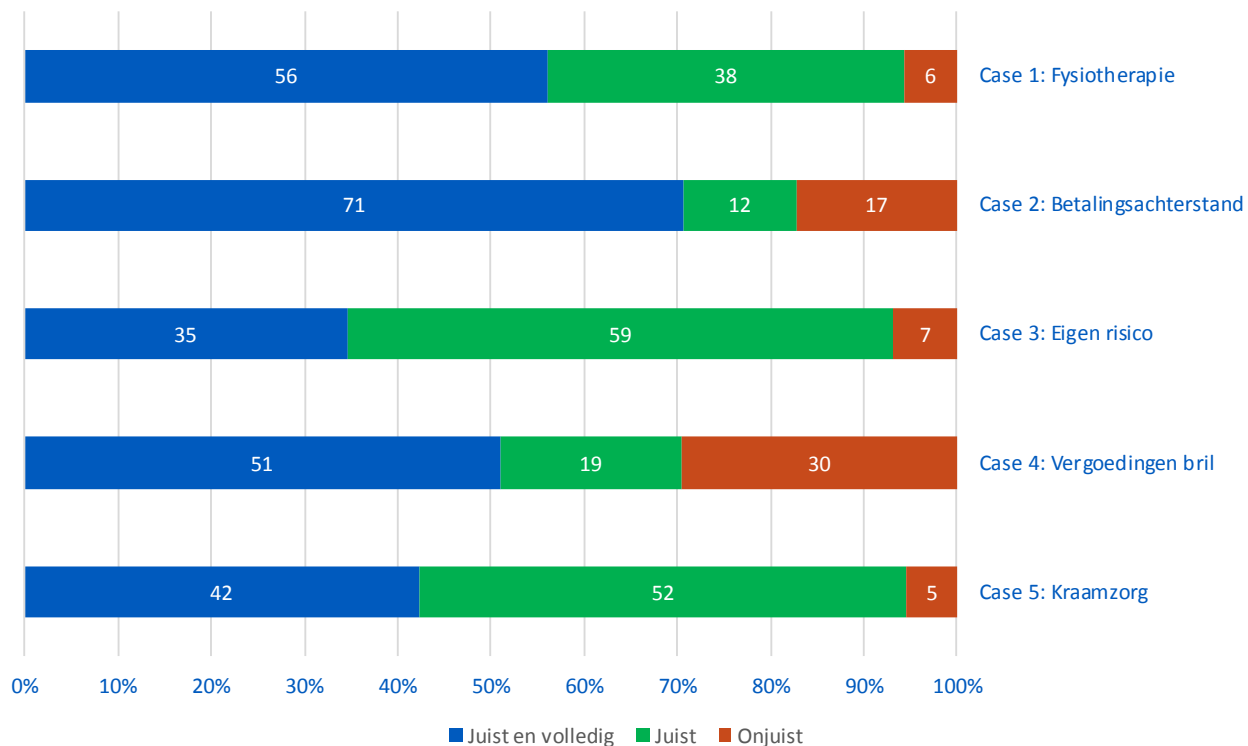
7

## TELEFONISCHE INFORMATIEVERSTREKKING PER CASE

5 cases



met veel  
voorkomende  
vragen uit de  
praktijk



# De scores van alle individuele risicodragers



1

2

3

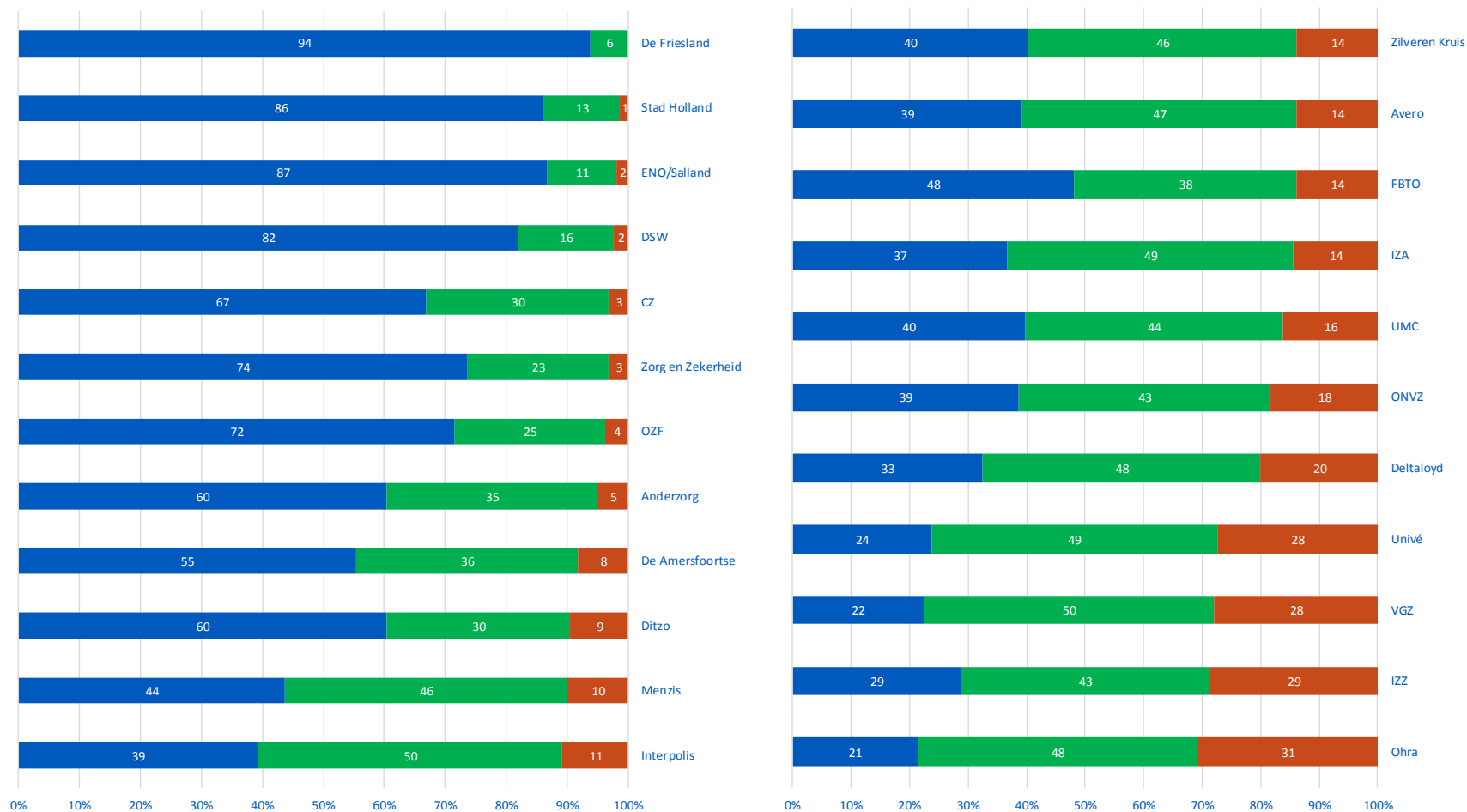
4

5

6

7

## TELEFONISCHE INFORMATIEVERSTREKKING ALLE INDIVIDUELE RISICODRAGERS



# Overzicht van de cases



1

## Case 1: Fysiotherapie

Ik zit erover te denken om een zorgverzekering bij jullie af te sluiten. Omdat ik de laatste tijd wat last heb van mijn rug, wil ik graag naar de fysio. Hoe wordt fysiotherapie bij jullie vergoed? En krijg ik ook nog iets uit de basisverzekering?

2

## Case 2: Betalingsachterstand

Ik heb een vraagje over het overstappen. Bij de zorgverzekering die ik nu heb, heb ik door wat persoonlijke omstandigheden een betalingsachterstand opgelopen. Dat komt allemaal wel weer goed hoor. Maar nu wil ik komend jaar graag naar jullie overstappen. Kan dat?

3

## Case 3: Eigen risico

Ik ben me aan het oriënteren op een nieuwe zorgverzekering, en kom allerlei dingen tegen over het eigen risico. Dat eigen risico heb ik eigenlijk nooit gesnapt. Kunt u me daar wat meer over vertellen?

4

5

6

7

## Case 4: Vergoedingen bril

Ik ben me aan het oriënteren op een zorgverzekering bij jullie, en wil m'n kind ook meeverzekeren die waarschijnlijk een bril nodig heeft. Kunt u me vertellen wat we daarvoor vergoed krijgen?

## Case 5: Kraamzorg

♀: Ik ben aan het kijken naar een nieuwe verzekering, en wil graag zwanger worden. Ik vraag me dus af hoe kraamzorg bij jullie wordt vergoed? *Of*

♂: Ik ben voor mij en mijn vriendin aan het kijken naar een nieuwe verzekering, en we willen komend jaar graag zwanger worden. Ik vraag me dus af hoe kraamzorg bij jullie wordt vergoed?