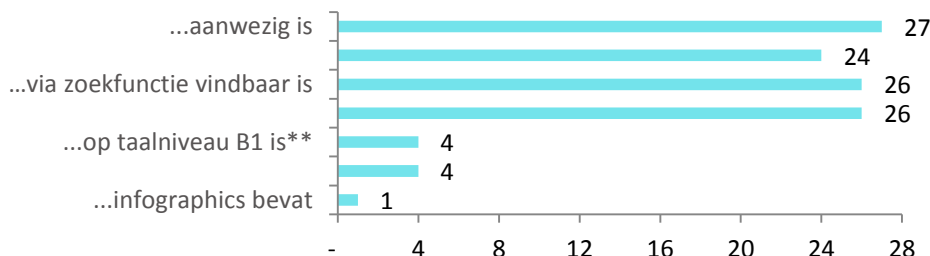


Informatievoorziening door de zorgverzekeraar

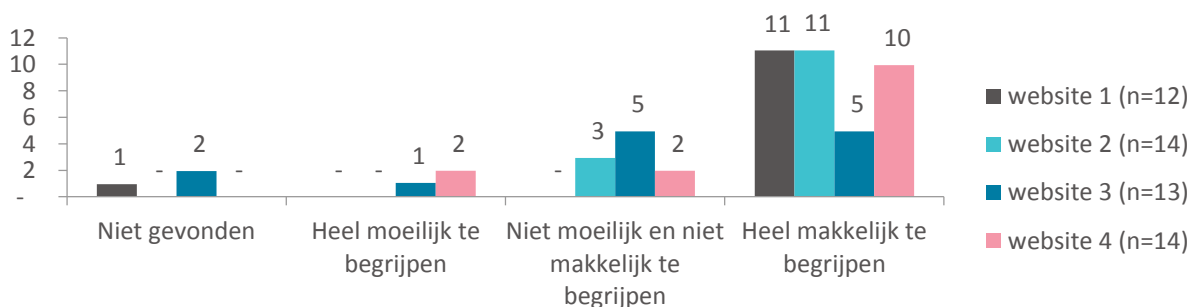
Het is van belang dat zorgverzekeraars verzekerden informeren over de verschillende typen polissen (bijv. natura of restitutie), zodat verzekerden een goede keuze kunnen maken. Hiervoor moet informatie aanwezig, vindbaar en begrijpelijk zijn voor verzekerden. Om dit in kaart te brengen analyseerden wij websites van zorgverzekeraars, volmachten en vergelijkingssites. Ook is onderzocht of het taalniveau van de teksten op de websites niet moeilijker dan B1 was (eenvoudig Nederlands, begrijpelijke taal voor zo'n 95% van de bevolking). Daarnaast hebben we tijdens een focusgroepdag bekeken in hoeverre verzekerden in de praktijk de informatie op de websites kunnen vinden en begrijpen.

Aantal websites van zorgverzekeraars (N=28) waarop informatie over type polissen* ...



Bron: Websitesanalyse zorgverzekeraars en taalniveauanalyse door BureauTaal. *Behalve informatie over type polissen, is ook informatie over vergoedingspercentages, het eigen risico, het marktconform tarief en kwaliteitseisen onderzocht (zie rapport 'Monitor Overstapeseizoen 2017-2018'). **Op de overige websites was het taalniveau hoger.

Wat vindt u van de informatie die u gevonden heeft over het verschil tussen natura- en restitutiepolis?



Bron: Focusgroepdag met leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg. Deelnemers zochten op drie websites van zorgverzekeraars en één vergelijkingssite.

- Op bijna alle websites van zorgverzekeraars (27 van de 28) is informatie over type polissen (natura-, restitutie-, en/of combinatiepolis) aanwezig. Deze informatie is meestal vindbaar in minder dan 3 clicks, via de zoekfunctie op de website en via google (24 tot 26 van de 28). Op 4 van de 28 websites is het taalniveau van de teksten op taalniveau B1 (begrijpelijk voor bijna iedereen), op de andere websites zijn de teksten moeilijker.
- De meeste deelnemers aan de focusgroepdag vonden de informatie over verschillen tussen type polissen makkelijk te begrijpen. Wel gaven meerdere deelnemers aan dat ze het lastig vonden dat zorgverzekeraars verschillende namen gebruiken voor hun polissen.

Monitor Overstapeseizoen 2017-2018

In opdracht van het ministerie van VWS heeft het Nivel de Monitor Overstapeseizoen 2017-2018 uitgevoerd. Drie onderwerpen stonden centraal: 1) Informatievoorziening door de zorgverzekeraar, 2) Potentiële overstapbelemmeringen voor verzekerden en 3) De zorgverzekeraars als zorgadviseur. Gegevens in de monitor zijn afkomstig van analyses van websites van zorgverzekeraars, mystery-onderzoek, een vragenlijst afgenomen binnen het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg en een focusgroepdag met verzekerden.

Potentiële overstapbelemmeringen

Ons zorgverzekeringsstelsel is zo ingericht dat het voor iedereen, oud of jong, gezond of ziek, arm of rijk, mogelijk is om tegen dezelfde voorwaarden een basisverzekering af te sluiten. Toch blijken sommige groepen verzekerden overstapbelemmeringen te ervaren. Zorgverzekeraars hebben in het actieplan “Kern-Gezond” afgesproken eventuele (gepercipieerde) overstapbelemmeringen voor verzekerden weg te nemen door bestaande, nog geldige machtigingen en toegangsverleningen tot een PGB van elkaar over te nemen en door geen acceptatievoorwaarden (medische selectie of wachttijden) toe te passen als een verzekerde een vergelijkbaar pakket elders heeft. Dit feitenblad brengt in kaart in hoeverre de informatievoorziening van zorgverzekeraars en volmachten in overeenstemming is met deze afspraken.

	Informatie op websites van...		Antwoorden op mystery mails van...	
	zorgverzekeraars (N=28)	volmachten (N=4)	zorgverzekeraars (N=18 tot 20)	volmachten (N=4)
Biedt de zorgverzekeraar/volmacht aan een bestaande, nog geldige, machtiging* over te nemen?				
Ja	7	-	12	3
Nee, verwijzing naar leverancier	-	-	5	1
Nee, nieuwe machtiging/herbeoordeling nodig	-	-	3	0
Onbekend/geen info	21	4	-	-
Biedt de zorgverzekeraar/volmacht aan om een positieve toegangsverlening tot het PGB verpleging en verzorging over te nemen?				
Ja	3	-	15	2
Nee (of: zorgverzekeraar wil eerst beoordelen)	1	-	3	2
Andere zorgverzekeraars nemen deze over	8	-	-	-
Onbekend/geen info	16	4	-	-
Hanteert de zorgverzekeraar/volmacht acceptatievoorwaarden voor een aanvullende (tand)verzekering?***				
Ja	12	-	12	2
Nee	9	3	5	-
Onbekend/geen info	7	1	2	5

Bron: Websitesanalyse zorgverzekeraars en mystery-onderzoek

*De vraag van de verzekerde betrof overname van machtiging voor stomamateriaal. **In het rapport zijn de antwoorden op de mystery mails voor aanvullende verzekeringen en tandverzekeringen apart gerapporteerd.

- Bij een vraag van een mystery-verzekerde over een machtiging voor stomamateriaal wordt de verzekerde door een kwart van de verzekeraars verwezen naar een gecontracteerde leverancier. De leverancier regelt dan de machtiging.
- Het overstappen naar een andere zorgverzekeraar kan voor mensen met een PGB consequenties hebben. Verzekeraars en volmachten geven aan dat zij de uren zorg overnemen, maar eigen tarieven en voorwaarden hanteren. Enkele verzekeraars en volmachten willen eerst de toegangsverlening beoordelen voordat zij deze willen overnemen.
- Van de 12 zorgverzekeraars die medische selectie of wachttijden hanteren voor één of meer van hun aanvullende (tand)verzekeringen, geeft één verzekeraar aan dat de wachttijd niet geldt als de verzekerde elders een vergelijkbaar pakket heeft.

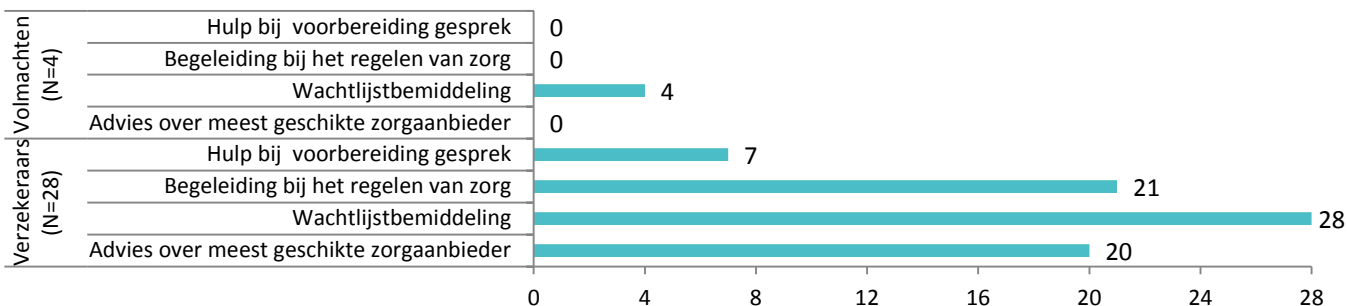
Monitor Overstapseizoen 2017-2018

In opdracht van het ministerie van VWS heeft het Nivel de Monitor Overstapseizoen 2017-2018 uitgevoerd. Drie onderwerpen stonden centraal: 1) Informatievoorziening door de zorgverzekeraar, 2) Potentiële overstapbelemmeringen voor verzekerden en 3) De zorgverzekeraars als zorgadviseur. Gegevens in de monitor zijn afkomstig van analyses van websites van zorgverzekeraars, mystery-onderzoek, een vragenlijst afgenomen binnen het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg en een focusgroepdag met verzekerden.

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

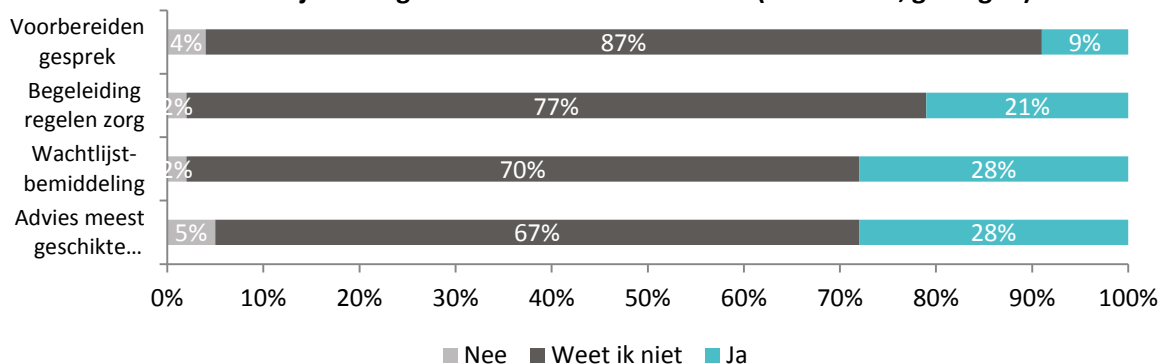
Zorgverzekeraars hebben de mogelijkheid om verzekerden van zorgadvies te voorzien. Voorbeelden zijn het adviseren over de meest geschikte zorgaanbieder, wachtlijstbemiddeling, begeleiding bieden bij het regelen van zorg en het helpen bij de voorbereiding van een gesprek met een arts. Als onderdeel van de Monitor Overstapeseizoen 2017-2018 heeft het Nivel onderzocht in hoeverre zorgverzekeraars en volmachten dergelijk zorgadvies verstrekken, en in hoeverre verzekerden op de hoogte zijn of hun zorgverzekeraar zorgadvies aanbiedt.

Aantal zorgverzekeraars of volmachten dat zorgadvies aanbiedt



Bron: Websitesanalyse zorgverzekeraars.

Kunt u bij uw zorgverzekeraar terecht voor*... (N=614-622, gewogen)**



Bron: Vragenlijst Consumentenpanel Gezondheidszorg. *Respondenten zijn ook gevraagd naar hun tevredenheid en andere opvattingen over de zorgverzekeraar als zorgadviseur (zie rapport 'Monitor Overstapeseizoen 2017-2018').**De respons was niet helemaal representatief voor de bevolking in Nederland op basis van leeftijd en geslacht. Er is gewogen om daarvoor te corrigeren.

- Alle verzekeraars bieden één of meerdere vormen van zorgadvies aan: meestal wachtlijstbemiddeling (100%, alle 28), begeleiding bij het regelen van zorg (75%, 21 van de 28) en advies over de meest geschikte zorgaanbieder (64%, 20 van de 28). Hulp bij de voorbereiding van een gesprek biedt 25% (7 van de 28) aan. Volmachten bieden alleen wachtlijstbemiddeling aan (alle vier).
- De meeste verzekerden weten niet dat de zorgverzekeraar zorgadvies aanbiedt (67-87%). Als verzekerden wel weten of hun zorgverzekeraar een vorm van zorgadvies aanbiedt, hebben ze dit vooral gezien op de website van hun zorgverzekeraar (niet in Figuur).

Monitor Overstapeseizoen 2017-2018

In opdracht van het ministerie van VWS heeft het Nivel de Monitor Overstapeseizoen 2017-2018 uitgevoerd. Drie onderwerpen stonden centraal: 1) Informatievoorziening door de zorgverzekeraar, 2) Potentiële overstapbelemmeringen voor verzekerden en 3) De zorgverzekeraars als zorgadviseur. Gegevens in de monitor zijn afkomstig van analyses van websites van zorgverzekeraars, mystery-onderzoek, een vragenlijst afgenomen binnen het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg en een focusgroepdag met verzekerden.

Bijlage A Resultaten per website

A.1 Toelichting

In de tabellen in deze paragraaf staat een toelichting bij de resultaten per website uit de volgende paragrafen.

Voor alle onderwerpen in deze tabel wordt weergegeven of de informatie vindbaar was via clicks vanaf de homepage (zonder gebruik van de zoekfunctie), met de zoekfunctie van de website (tenzij de informatie op de homepage staat) en via Google. Bij het zoeken met de zoekfunctie en Google is gebruik gemaakt van de genoemde zoektermen. Ook wordt het taalniveau van de tekst over ieder onderwerp weergegeven (bron: analyses BureauTaal) en worden eventuele extra's (bijv. infographics, animaties) genoemd.*

Informatievoorziening

Onderwerp	Toelichting	Gebruikte zoektermen
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/combinatie)	Staat op de website een beschrijving (uitleg) van wat een natura-, restitutie- en combinatiepolis is? Als het type polis tussen haakjes staat, staat er een beschrijving op de website** maar biedt de verzekeraar*** dat type polis zelf niet aan.	naturapolis / -verzekering, restitutiepolis / -verzekering, combinatiepolis / -verzekering
Duiding van verschillen tussen type polissen	Staat op de website wat het verschil is tussen verschillende typen polissen (natura, restitutie, combinatie)?	naturapolis / -verzekering, restitutiepolis / -verzekering, combinatiepolis / -verzekering
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Zijn vergoedingspercentages voor zorg bij niet-gecontracteerde aanbieders inzichtelijk op de website (i.e. niet alleen in downloads)?	vergoedingspercentage, niet-gecontracteerd
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Wordt, volgens de informatie op de website, het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet? Dit is bijvoorbeeld het geval als er geen eigen risico wordt gerekend voor voorkeursgeneesmiddelen.	eigen risico
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconform tarief	Wordt op de website uitgelegd wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief, al dan niet met gebruik van de term 'marktconform tarief'?	marktconform tarief
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Staat op de website informatie over wat de financiële gevolgen zijn als iemand gebruikmaakt van zorg door een aanbieder die niet voldoet aan bepaalde kwaliteitseisen? Het gaat hierbij niet om een lagere vergoeding voor niet-gecontracteerde zorg, maar om geen vergoeding als bijv. een GGZ-aanbieder geen kwaliteitsstatuut GGZ heeft.	kwaliteitseisen, kwaliteit, kwaliteitsstatuut

* Mogelijke extra's zijn: animaties, infographics, voorleesfunctie, rekenvoorbeelden, en, bij de beschrijving van een natura- of combinatiepolis: een directe verwijzing naar de zorgzoeker om gecontracteerde aanbieders te vinden.

** Hier en verder: met 'op de website' worden niet de polisvoorwaarden of andere downloads, of informatie op forums bedoeld.

*** Hier en verder: met 'verzekeraar' wordt verzekeraar of volmacht bedoeld.

Potentiële overstapbelemmeringen

Onderwerp	Toelichting
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Staat op de website of de verzekeraar reeds bestaande machtigingen (of akkoordverklaringen) voor zorg overneemt van andere zorgverzekeraars? Als hier niets over op de website staat, is het antwoord 'Onbekend'.
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Staat op de website of de verzekeraar reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar overneemt? Als op de website staat dat andere zorgverzekeraars die toegangsverleningen moeten overnemen, is dat geïnterpreteerd als "Ja". Als er niets over het overnemen van zulke toegangsverleningen op de website staat, is het antwoord 'Onbekend'.
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Staat op de website of de verzekeraar aanbiedt om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering of tandverzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden? Als er geen medische selectie geldt, is deze vraag niet van toepassing.

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

Onderwerp	Toelichting
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Biedt de verzekeraar volgens de website advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder? Hiermee wordt méér bedoeld dan een zorgzoeker die enkel selecteert op basis van plaats en contractering. Als het advies wordt aangeboden, hoe kan dat dan worden gekregen/aangevraagd? En wanneer geeft de verzekeraar het advies (altijd via de website of als een verzekerde er om vraagt)?
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Biedt de verzekeraar volgens de website wachtlijstbemiddeling aan? En als dit wordt aangeboden, hoe kan dat dan worden gekregen/aangevraagd? En wanneer doet de verzekeraar dat (altijd via de website of als een verzekerde er om vraagt)?
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Biedt de verzekeraar volgens de website begeleiding aan bij het regelen van zorg? Denk bijvoorbeeld aan het regelen van een second opinion, kraamzorg of wijkverpleging. Als dit wordt aangeboden, hoe kan dat dan worden gekregen/aangevraagd? En wanneer biedt de verzekeraar de begeleiding (altijd via de website of als een verzekerde er om vraagt)?
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Biedt de verzekeraar volgens de website hulp aan bij het voorbereiden van een gesprek met bijvoorbeeld een arts? Als dit wordt aangeboden, hoe kan deze hulp dan worden gekregen/aangevraagd? En wanneer biedt de verzekeraar de deze hulp (altijd via de website of als een verzekerde er om vraagt)?

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

Onderwerp	Toelichting
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders niet gecontracteerd worden?	Geeft de zorgverzekeraar op de website inzicht in redenen waarom bepaalde aanbieders niet gecontracteerd worden (zonder deze bij naam te noemen)?
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders wel gecontracteerd worden?	Geeft de zorgverzekeraar op de website inzicht in redenen waarom bepaalde aanbieders wel gecontracteerd worden (zonder deze bij naam te noemen)?

A.2 Zorgverzekeraars

Univé

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis	3 of meer	Ja	Ja	B2	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	3 of meer	Ja	Ja	B2	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B2	rekenvoorbeelden
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Ja, voor geneesmiddelen, zorgaanbieders en zorgarrangementen	1 of 2	Ja	Ja	B2	rekenvoorbeelden
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	3 of meer	Ja	Ja	B2	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Ja	lukt niet	Ja	Ja	B1	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend (er is wel medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving restitutiepolis	0	Nvt, staat op homepage	Ja	B1	
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Nee	Ja	B1	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Nvt	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	lukt niet	Ja	Ja	C1	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Ja	1 of 2	Ja	Ja	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Nee
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Nvt, iedereen wordt geaccepteerd (geen medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch, via een formulier, op persoonlijke online omgeving	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Ja
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

OHRA

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving restitutiepolis, (naturapolis), (combinatiepolis)	1 of 2	Ja	Ja	B2	animatie, infographic
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	3 of meer	Nee	Ja	B2	rekenvoorbeelden
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Nvt	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	1 of 2	Nee	Ja	B2	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Nvt, iedereen wordt geaccepteerd (geen medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch, op persoonlijke online omgeving	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	telefonisch, op persoonlijke online omgeving	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Ja	staat op website	Altijd via de website

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Nee

Ditzo

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving combinatiepolis	1 of 2	Nee	Ja	B2	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C2	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, hanteert gemiddeld gecontracteerd tarief	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Nvt, iedereen wordt geaccepteerd (geen medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja*	staat op website	Altijd via de website
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch, via chat	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	via chat	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Ja*	staat op website	Altijd via de website

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Nee

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis	1 of 2	Ja	Ja	B2	verw. naar zorgzoeker, infographic
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B2	infographic
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Ja, voor geneesmiddelen	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	3 of meer	Ja	Ja	C1	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Ja	1 of 2	Ja	Ja	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Nvt, iedereen wordt geaccepteerd (geen medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Ja
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

UMC Zorgverzekering

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving restitutiepolis, (naturapolis)	3 of meer	Ja	Ja	B2	
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	3 of meer	Ja	Ja	B2	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Nvt	Nvt	Nvt	nvt	-	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Ja, voor geneesmiddelen, drinkvoeding en longmedicatie	3 of meer	Ja	Ja	C1	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	3 of meer	Ja	Ja	C1	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Ja	1 of 2	Ja	Ja	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend (er is wel medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Ja
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

Zilveren Kruis

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepols	1 of 2	Ja	Ja	B2	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B2	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, wordt alleen genoemd	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend (er is wel medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	telefonisch, via chat, staat op website	Altijd via de website en als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch, via chat	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	telefonisch, via chat	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Ja	staat op website	Altijd via de website

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Ja
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

Interpolis

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis	1 of 2	Ja	Ja	B2	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	3 of meer	Nee	Ja	C1	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, wordt alleen genoemd	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Ja
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

OZF

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis	1 of 2	Ja	Ja	B2	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B2	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, wordt alleen genoemd	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend (er is wel medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Ja
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

Avéro Achmea

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis	1 of 2	Ja	Ja	C1	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, wordt alleen genoemd	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend (er is wel medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	telefonisch, staat op website	Altijd via de website en als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Ja
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

Menzis

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis	1 of 2	Ja	Ja	B1	
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B1	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	0	Nvt, staat op homepage	Ja	C1	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	1 of 2	Nee	Ja	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Nvt, iedereen wordt geaccepteerd (geen medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	telefonisch, staat op website	Altijd via de website en als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

Anderzorg

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis	1 of 2	Ja	Ja	B2	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	3 of meer	Ja	Ja	C2	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, hanteert gemiddeld gecontracteerd tarief	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

ONVZ

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving restitutiepolis, (naturapolis), (combinatiepolis)	1 of 2	Ja	Ja	B2	animatie
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B2	animatie
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Nvt	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Ja, voor preventieve zorg	1 of 2	Ja	Ja	C1	animatie
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	3 of meer	Ja	Ja	B2	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend (er is wel medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Ja	per mail, telefonisch, staat op website	Altijd via de website en als een verzekerde er om vraagt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Nee

FBTO

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid	
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis	1 of 2	Ja	Ja	C1
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Nee	Ja	C1
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	1 of 2	Ja	Ja	-
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pbg verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

DSW Zorgverzekeraar

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid			Begrijpelijkheid	
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving combinatiepolis	1 of 2	Ja	Ja	B2	verw. naar zorgzoeker, animatie
Duiding van verschillen tussen type polissen	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, hanteert 'redelijk tarief'	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Nvt, iedereen wordt geaccepteerd (geen medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Ja
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

Salland Zorgverzekeringen

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, (restitutiepolis)	1 of 2	Ja	Ja	C1	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B2	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend (er is wel medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	per mail	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Ja*
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

Stad Holland Zorgverzekeraar

Informatievoorziening

Vindbaarheid

Onderwerp	Antwoord	Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving restitutiepols, (naturapolis)	0	Nvt, staat op homepage	Ja
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	Nvt	Nee	Ja
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Nvt	Nvt	Nvt	Nvt
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	1 of 2	Nee	Nee
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Nvt, iedereen wordt geaccepteerd (geen medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Nee

Informatievoorziening

Vindbaarheid

Begrijpelijkheid

Onderwerp	Antwoord	Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis	1 of 2	Ja	Ja	C1	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	3 of meer	Ja	Ja	C2	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Ja, voor geneesmiddelen, hulpmiddelen en programma's voor o.a. diabetes	1 of 2	Ja	Ja	C2	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, hanteert maximum tarief	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend (er is wel medische selectie)*

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Ja
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

De Friesland

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid			Begrijpelijkheid	
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis	1 of 2	Ja	Ja	C1	voorleesfunctie
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	Nvt	Ja	Ja	C1	voorleesfunctie
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	voorleesfunctie
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	voorleesfunctie
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Nvt, iedereen wordt geaccepteerd (geen medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	staat op website	Altijd via de website
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Nee

Zorg en Zekerheid

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis	1 of 2	Ja	Ja	C1	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Ja, voor geneesmiddelen, medicijncheck en artrosebehandelingen in ziekenhuizen	3 of meer	Nee	Ja	C1	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, wordt alleen genoemd	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Nvt, iedereen wordt geaccepteerd (geen medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	telefonisch, staat op website	Altijd via de website en als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	per mail, telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Ja*	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid			Begrijpelijkheid	
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis	1 of 2	Ja	Ja	B2	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B2	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B2	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Ja, o.a. voor geneesmiddelen en drinkvoeding	1 of 2	Ja	Ja	B2	animatie, rekenvoorbeelden
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B2	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Nvt, iedereen wordt geaccepteerd (geen medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Ja
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B2	rekenvoorbeelden
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Ja, voor bekkenfysiotherapie, looptherapie, en GGZ-behandeling (online)*	lukt niet	Ja	Nee	B2	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	3 of meer	Ja	Ja	B2	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Ja	lukt niet	Ja	Ja	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Nvt, iedereen wordt geaccepteerd (geen medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	telefonisch, staat op website*	Altijd via de website en als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	telefonisch, via een formulier*	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Ja	telefonisch*, via een formulier, staat op website	Altijd via de website en als een verzekerde er om vraagt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Ja
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

IZZ Zorgverzekering (VGZ voor de Zorg: uitvoerder van de IZZ Zorgverzekering)

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid			Begrijpelijkheid	
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis	1 of 2	Ja	Ja	B2	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B2	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Ja, voor geneesmiddelen	3 of meer	Ja	Ja	C1	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	lukt niet	Ja	Ja	C1	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B2	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Nvt, iedereen wordt geaccepteerd (geen medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

De Amersfoortse

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving restitutiepolis, (naturapolis)	0	Nvt, staat op homepage	Ja	C1	
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Nvt	1 of 2	Ja	Ja	-	rekenvoorbeelden
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	1 of 2	Ja	Nee	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend (er is wel medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja*	staat op website	Altijd via de website
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch, via chat, op persoonlijke online omgeving	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	telefonisch, via chat, op persoonlijke online omgeving	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Ja*	staat op website	Altijd via de website

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Nee

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid			Begrijpelijkheid	
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving combinatiepolis, (naturapolis), (restitutiepolis)	3 of meer	Ja	Nee	B1	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	3 of meer	Ja	Nee	B1	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	3 of meer	Ja	Ja	C1	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, wordt alleen genoemd	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Ja*
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

Bewuzt

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis	1 of 2	Ja	Ja	B1	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B2	rekenvoorbeelden
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Ja, voor geneesmiddelen	1 of 2	Ja	Ja	B2	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, wordt alleen genoemd	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B2	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Ja
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	telefonisch, via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Ja
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

ZEKUR

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis	1 of 2	Ja	Ja	C1	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	0	Nvt, staat op homepage	Ja	C1	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C2	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Ja, voor geneesmiddelen	1 of 2	Ja	Ja	C2	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

Zorgzaam

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Naturapolis wordt niet beschreven	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Duiding van verschillen tussen type polissen	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C2	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Ja, voor geneesmiddelen	1 of 2	Ja	Ja	C2	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	lukt niet	Ja	Ja	C1	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Ja	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Ja	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Nee

A.3 Volmachten

Besured

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid			Begrijpelijkheid	
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis	3 of meer	Ja	Ja	B2	
Duiding van verschillen tussen type polissen	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	3 of meer	Ja	Ja	C1	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, wordt alleen genoemd	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Nee

Promovendum

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Naturapolis wordt niet beschreven	Nvt	Nvt	Nvt	-	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	3 of meer	Ja	Ja	C1	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	lukt niet	Ja	Ja	C1	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Ja	3 of meer	Ja	Ja	C1	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend (er is wel medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

National Academic

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Naturapolis wordt niet beschreven	Nvt	Nvt	Nvt	-	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	3 of meer	Ja	Ja	C2	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, wordt alleen genoemd	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend (er is wel medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja	per mail, telefonisch	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Ja

IAK

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via Google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis	1 of 2	Nee	Ja	B2	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B2	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Nee	Nee	C2	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, wordt alleen genoemd	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Potentiële overstapbelemmeringen

	Antwoord
Biedt de verzekeraar aan om reeds bestaande machtigingen voor zorg over te nemen van een andere zorgverzekeraar?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om een reeds positieve afgegeven toegangsverlening tot het 'pgb verpleging en verzorging' door de oude zorgverzekeraar over te nemen?	Onbekend
Biedt de verzekeraar aan om verzekerden te accepteren voor een aanvullende verzekering, als zij bij hun vorige zorgverzekeraar een soortgelijke aanvullende verzekering hadden?	Onbekend (er is wel medische selectie)

De zorgverzekeraar als zorgadviseur

	Antwoord	Zo ja, hoe?	Zo ja, wanneer?
Biedt de verzekeraar advies aan over de meest geschikte zorgaanbieder?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar wachtlijstbemiddeling aan?	Ja*	via een formulier	Als een verzekerde er om vraagt
Biedt de verzekeraar begeleiding bij het regelen van zorg aan?	Onbekend	Nvt	Nvt
Biedt de verzekeraar hulp bij de voorbereiding van een gesprek aan?	Onbekend	Nvt	Nvt

Inzicht in redenen voor (niet) contracteren

	Antwoord
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>niet</i> gecontracteerd worden?	Nee
Geeft de zorgverzekeraar op de website informatie over waarom bepaalde aanbieders <i>wel</i> gecontracteerd worden?	Nee

A.4 KOV- vergelijkingssites

Pricewise

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis, combinatiepolis	1 of 2, 3 of meer (comb.polis)	Nee, geen zoekfunctie	Ja	B2	animatie
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Nee, geen zoekfunctie	Ja	B2	animatie
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Nee, geen zoekfunctie	Ja	-	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

independer

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid			Begrijpelijkheid	
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis, combinatiepolis	1 of 2	Ja	Ja	C1	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2*	Ja	Ja	C1	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Nee	Ja	C1	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Ja, over geneesmiddelen*	1 of 2*	Nee*	Nee*	C1	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	lukt niet	Ja	Ja	C1	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Informatievoorziening

Vindbaarheid

Begrijpelijkheid

Onderwerp	Antwoord	Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis, combinatiepolis	1 of 2	Nee, geen zoekfunctie	Ja	C1	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Nee, geen zoekfunctie	Ja	C1	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Nee	Nvt	Nee, geen zoekfunctie	Nvt	-	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Ja, over zorgverleners, geneesmiddelen en hulpmiddelen	1 of 2	Nee, geen zoekfunctie	Ja	B2	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, wordt alleen genoemd	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

zorgkiezer

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid		Begrijpelijkheid		
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis	1 of 2	Nee, geen zoekfunctie	Ja	B2	
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	lukt niet	Nee, geen zoekfunctie	Ja	B2	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Nee	Nvt	Nee, geen zoekfunctie	Nvt	-	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, wordt alleen genoemd	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Informatievoorziening

Vindbaarheid

Begrijpelijkheid

Onderwerp	Antwoord	Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis, combinatiepolis	1 of 2	Ja, nee (comb.polis)	Ja	C1	
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Nee	Ja	C1	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	lukt niet	Nee	Ja	B2	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

A.5 Overige vergelijkingsites

consumentenbond

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid			Begrijpelijkheid	
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis, combinatiepolis	1 of 2	Ja	Ja	B2/C2	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B2/C2	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	3 of meer	Ja	Ja	C1	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Ja, over zorgverleners, geneesmiddelen en hulpmiddelen	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, wordt alleen genoemd	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Informatievoorziening

Vindbaarheid

Begrijpelijkheid

Onderwerp	Antwoord	Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis, combinatiepolis	1 of 2	Ja	Ja	C1	infographic
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	infographic
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	3 of meer	Ja	Ja	C1	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Informatievoorziening

Vindbaarheid

Begrijpelijkheid

Onderwerp	Antwoord	Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis, combinatiepolis	0, lukt niet (comb.polis)	Nee, geen zoekfunctie	Ja	C1	infographic
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	0	Nee, geen zoekfunctie	Ja	C1	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Nee	Nvt	Nee, geen zoekfunctie	Nvt	-	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Ja, over zorgverleners, geneesmiddelen en hulpmiddelen	lukt niet	Nee, geen zoekfunctie	Ja	C1	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Ja	lukt niet	Nee, geen zoekfunctie	Ja	C1	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Vergelijk Zorgverzekering 2018

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid			Begrijpelijkheid	
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis, combinatiepolis	0, 1 of 2 (comb.polis)	Ja	Ja	B1/B2	verw. naar zorgzoeker
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	1 of 2	Ja	Ja	B1/B2	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	1 of 2	Ja	Ja	C1	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, wordt alleen genoemd	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

ZorgverzekeringWijzer

Informatievoorziening

Onderwerp	Antwoord	Vindbaarheid			Begrijpelijkheid	
		Aantal clicks	Zoekfunctie?	Via google?	Taalniveau	Extra's
Beschrijving van type polis (natura/restitutie/ combinatie)	Ja, beschrijving naturapolis, restitutiepolis, combinatiepolis	3 of meer	Ja	Ja	C1/C2	
Duiding van verschillen tussen type polissen	Ja	3 of meer	Ja	Ja	C1/C2	
Vergoedingspercentages niet-gecontracteerde zorgaanbieders	Ja	3 of meer	Ja	Ja	C2	
Wordt het eigen risico als sturingsinstrument voor gecontracteerde zorg ingezet?	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Uitleg over wat bedoeld wordt met het marktconforme tarief	Nee, wordt alleen genoemd	Nvt	Nvt	Nvt	-	
Informatie over gevolgen van kwaliteitseisen voor het recht op vergoeding	Nee	Nvt	Nvt	Nvt	-	

Bijlage B Rapport analyses taalniveau (door BureauTaal)

B.1 Inleiding

Voor de overstapmonitor door Nivel hebben we van 42 websites van zorgverzekeraars en vergelijkingssites een aantal teksten geanalyseerd. Dit hebben we gedaan met Texamen. Op deze manier hebben we het taalniveau van de tekst vastgesteld.

We gebruiken de taalniveaus A1, A2, B1, B2 en C1, C2 van het Common European Framework van de Raad van Europa om het taalniveau van teksten te meten. En om de taalvaardigheid van de Nederlandse bevolking vast te stellen. Iemand met een bepaald taalniveau kan zonder moeite teksten begrijpen die op dat niveau of op een lager taalniveau zijn geschreven. Met veel moeite kan hij een tekst begrijpen die één niveau hoger ligt dan zijn eigen niveau. Maar een tekst die meer dan een niveau hoger ligt, begrijpt hij niet.

Bedrijven en overheden communiceren meestal op taalniveau C1. Figuur 1 maakt duidelijk dat 40% van de Nederlandse burgers een tekst op taalniveau C1 begrijpt. En dat 95% van de Nederlandse burgers een tekst op taalniveau B1 begrijpt. Daarom noemen we taalniveau B1 'eenvoudig Nederlands'.

Figuur 1

Taalvaardigheid	Laag		Middel			Hoog	
Taalniveau	A1	A2	B1	B2	C1	C2	
% van de bevolking	5%	15%	40%	25%	15%	0%	
					← Bereik C1-tekst →		
	← Bereik B1-tekst →						

Texamen (www.texamen.nl) is een instrument waarmee je op een objectieve manier teksten kunt analyseren. Je kunt met Texamen drie dingen doen.

1. Je meet het taalniveau van een tekst.
2. Je bepaalt welke elementen in de tekst verantwoordelijk zijn voor het taalniveau.
3. Je bepaalt wat je kunt doen om de tekst op het gewenste taalniveau te schrijven.

Waarom is het belangrijk dat het taalniveau van een tekst niet te hoog is?

Het doel van een tekst is niet dat iemand hem begrijpt. Dat is maar een middel. Lezers moeten iets kunnen doen met de inhoud van een tekst. Dat gedrag van de lezer, dat is het doel van de tekst. Als een tekst te moeilijk is voor veel lezers, bereikt die tekst minder goed zijn doel.

Ook de teksten op de websites van zorgverzekeraars hebben een doel. Ze moeten lezers ergens toe in staat stellen. Een paar voorbeelden:

- Lezers gebruiken de informatie om een zorgverzekeraar of een zorgverzekering te kiezen.
- Lezers gebruiken de informatie om erachter te komen hoeveel hun zorgverzekeraar voor een bepaalde behandeling betaalt. Vervolgens beslissen ze of ze die behandeling wel of niet willen.
- Lezers gebruiken de informatie om te controleren of hun zorgverzekeraar terecht heeft besloten om ergens niet voor te betalen.

B.2 Taalanalyse van webteksten van zorgverzekeraars

We hebben het taalniveau van 113 teksten vastgesteld met Texamen. Van deze teksten waren er 9 te lang om in één keer met Texamen te analyseren. Daarom hebben we deze teksten in twee delen geanalyseerd en één tekst zelfs in 3 delen. In totaal hebben we dus 123 taalanalyses met Texamen gedaan.

We hebben de volgende taalniveaus gemeten:

Taalniveau	Aantal
B1	6
B2	37
C1	66
C2	14

Van bijna twee derde van de teksten is het taalniveau C1 of hoger. Dat betekent dat een belangrijk deel van lezers deze teksten daardoor niet of onvoldoende kunnen begrijpen.

In bijlage 1 vindt u een overzicht van alle taalniveaus die we hebben gemeten²⁴.

Hoe komt het dat van veel teksten het taalniveau zo hoog is?

In dit rapport gaan we niet op alle teksten afzonderlijk in. In bijlage 2²⁵ vindt u alle teksten en bij iedere tekst de uitslag van de meting met Texamen. Er zit veel overlap in de teksten, zowel inhoudelijk als wat formuleringen betreft. Daarom geven we hieronder een overzicht van vijf kenmerken die ons in het algemeen zijn opgevallen in de teksten. We geven daarbij voorbeelden. Die komen vooral uit de teksten met taalniveau C1 of C2.

1. Laagfrequente woorden

In de teksten staan veel laagfrequente woorden. Dit zijn woorden die niet veel voorkomen in onze taal.

Voorbeelden

- aanbieder / zorgaanbieder / zorgverlener
- gecontracteerd
- voorschieten
- indienen
- declareren
- nota / factuur
- tarief
- in rekening brengen

²⁴ Toevoeging Nivel: de taalniveaus zijn opgenomen in de tabellen met resultaten per website in Bijlage A.

²⁵ Toevoeging Nivel: deze bijlage is niet opgenomen in dit rapport.

- verschuldigd zijn
- hoogwaardig
- hanteren
- excessief
- zorgvorm

Daarnaast hangt een deel van de laagfrequente woorden samen met de voorschriften van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa):

- Zorgverzekeraars moeten hun polissen op dezelfde manier typeren als natura-, restitutie- of combinatiepolis.
- Alle zorgverzekeraars moeten de term ‘marktconform tarief’ op dezelfde manier gebruiken.

We zien deze termen inderdaad veel terug in de teksten. Vaak ook nog eens in de tussenkopjes. Dat draagt niet bij aan de effectiviteit van de tussenkopjes.

2. Formele woorden

In de teksten staan ook vrij veel formele woorden. Formele woorden verhogen het taalniveau van de tekst.

Voorbeelden

- echter
- conform
- nagenoeg
- volledig
- slechts
- ontvangen
- tenzij

3. Abstract taalgebruik

Abstracte taal verhoogt het taalniveau van een tekst. Vooral doordat de lezer niet weet wie wat doet of wat moet doen. We zien zinnen met naamwoordstijl en passieve zinnen.

Voorbeelden

- Bij het selecteren van...
- ... de betaling gaat rechtstreeks aan...
- Dit laatste is een wettelijk maximum tarief, wat door de Nederlandse Zorgautoriteit wordt vastgesteld.
- De veiligheids- en kwaliteitseisen worden door artsen, wetenschappelijke of beroepsverenigingen ontwikkeld en opgesteld.
- Voor deze verzekering wordt u altijd geaccepteerd
- De kosten worden vergoed tot het bedrag op jouw factuur.

4. Lange, ingewikkelde zinnen

Ook lange, ingewikkelde zinnen verhogen het taalniveau van een tekst. Een voorbeeld van een ingewikkelde zinsconstructie is een tangconstructie. In een tangconstructie staat informatie die bij elkaar hoort niet bij elkaar. In sommige voorbeelden hieronder staan tangconstructies.

Voorbeelden

- Als u er toch voor kiest om naar een zorgverlener te gaan waar wij geen afspraken mee hebben gemaakt, en u heeft de <Naam verzekeraar> Zorgpolis, dan vergoeden wij 75% op basis van het gemiddeld gecontracteerd tarief.
- Wij hebben afspraken gemaakt met aanbieders van paramedische zorg in Nederland die aan de kwaliteitseisen van <Naam verzekeraar> voldoen en die goed op de kosten letten.
- Als je naar een zorgverlener gaat waar wij geen afspraken mee hebben gemaakt, krijg je 100% van de rekening tot maximaal het door ons vastgestelde maximale tarief bij niet-gecontracteerde zorgverleners vergoed.
- Wij betalen alle kosten (behalve wettelijke eigen bijdragen en eigen risico), op voorwaarde dat de behandeling vergoed wordt vanuit jouw zorgverzekering.
- Wanneer wij een overeenkomst sluiten met een ergotherapeut, is onze eerste eis dat de ergotherapeut beschikt over een BIG-registratie en is ingeschreven in het Kwaliteitsregister Paramedici.

5. Lange alinea's

We gaan ervan uit dat veel teksten een vrij hoog taalniveau hebben doordat er lange alinea's in staan. De feedback van Texamen in bijlage 2 laat dit kenmerk niet zien. Maar alineaalengte is wel één van de tekstkenmerken waarmee Texamen het taalniveau van een tekst berekent. Met een lange alinea bedoelen we een alinea van zo'n 7 regels of meer, op A4-formaat. Het is ons opgevallen dat er in veel teksten veel lange alinea's voorkomen.

Lange alinea's verhogen het taalniveau van een tekst. Voor lezers is de tekst minder overzichtelijk dan een tekst met kortere alinea's. Ze weten minder goed wat ze kunnen verwachten in een alinea. Er staat vaak veel informatie in lange alinea's. Daardoor zijn eventuele tussenkopjes ook minder effectief. Zoeken in een tekst is moeilijker.

B.3 Conclusie

In hoofdstuk B.1 vertelden we over het doel van teksten. Als het taalniveau van de tekst te hoog is, dan is de kans kleiner dat hij zijn doel goed bereikt. Bij veel teksten op de websites van zorgverzekeraars blijkt dat het geval te zijn. Het taalniveau van veel tekst is zó hoog, dat het voor veel lezers lastig is om de informatie te gebruiken waarvoor ze hem willen gebruiken. Voor lezers is het beter als er veel meer B1-teksten staan op de websites van de zorgverzekeraars.

Eén van de kenmerken van taalniveau C1 is 'laagfrequente woorden'. In de taalanalyses zien we dat er veel laagfrequente woorden voorkomen in de teksten. Voor een deel komt dat doordat in de teksten de termen voorkomen die de Nederlandse Zorgautoriteit noemt in haar voorschriften. We verwachten dat het taalniveau van een aantal teksten vast iets lager was geweest, als de verzekeraars deze termen minder of niet hadden gebruikt.

Het valt ons ook op dat deze termen vaak voorkomen in tussenkopjes. We verwachten dat lezers zich niet zo snel uit zichzelf afvragen wat een restitutiepolis is of waarin die verschilt van een naturaverzekering. Het is voor lezers juist heel prettig als ze in tussenkopjes hun eigen vragen herkennen. We verwachten dat lezers zich eerder zullen afvragen bij welke verzekering ze de rekeningen van de dokter of het ziekenhuis eerst zelf moeten betalen.

B.4 Wat te doen?

Een aantal zorgverzekeraars is het gelukt om enkele teksten op taalniveau B1 te schrijven. Dat laat zien dat het dus mogelijk is om over deze onderwerpen te schrijven op taalniveau B1. Teksten op taalniveau B1 hebben twee voordelen:

1. Bijna iedereen begrijpt de teksten.
2. Consumenten kunnen de teksten beter gebruiken. Bijvoorbeeld om een zorgverzekering te kiezen. Of om voor zichzelf te bepalen of ze het eens zijn met een besluit van hun verzekering over een bedrag dat ze hebben gedeclareerd.

Wij raden de zorgverzekeraars aan om nog meer teksten op taalniveau B1 op hun websites te zetten. Wat is daarvoor nodig?

- Gebruik zoveel mogelijk alledaagse woorden in de tekst. We bedoelen hier woorden die iedereen in alledaagse situaties in gesprekken gebruikt.
- Maak korte zinnen. Een B1-tekst bestaat uit zinnen met gemiddeld 10 tot 12 woorden.
- Maak actieve zinnen en gebruik geen passieve zinnen of naamwoordstijl. In actieve zinnen is het duidelijk wie iets doet. De verzekeraar kan de lezer aanspreken met 'u' en naar zichzelf verwijzen met 'we'.
- Maak korte alinea's, liefst niet langer dan 5 of 6 regels.

Daarnaast zou het fijn zijn als ook de voorschriften van de Nederlandse Zorgautoriteit meer bijdragen aan teksten op taalniveau B1. Misschien kan de NZa zijn instructies aanpassen. En dan zó dat het voor de zorgverzekeraars gemakkelijk is om aan de eisen te voldoen én tegelijkertijd B1-teksten te schrijven.

BureauTaal
Februari 2018

Bijlage C Methoden

C.1 Consumentenpanel Gezondheidszorg

Om een aantal onderzoeksvragen van dit onderzoek te kunnen beantwoorden, is in november 2017 een vragenlijst verstuurd met daarin het onderdeel 'Advies van uw zorgverzekeraar' naar een steekproef van panelleden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel[8]. Het doel van het Consumentenpanel Gezondheidszorg is om op landelijk niveau informatie te verzamelen over de meningen en kennis, verwachtingen en ervaringen van gebruikers van de gezondheidszorg. Door op landelijk niveau informatie te verzamelen over de meningen en ervaringen van gebruikers van de gezondheidszorg en de onderzoeksresultaten hiervan openbaar te publiceren, draagt het Consumentenpanel Gezondheidszorg bij aan de versterking van de positie van de gebruikers van de gezondheidszorg. Het Consumentenpanel is een zogenoemd access panel. Een access panel bestaat uit een groot aantal personen dat zich bereid heeft verklaard regelmatig vragen te willen beantwoorden. In november 2017 bestond het panel uit ongeveer 12.000 mensen van 18 jaar en ouder. Uit het panel worden voor de afzonderlijke peilingen steekproeven getrokken, bijvoorbeeld een steekproef representatief voor de algemene bevolking van 18 jaar en ouder. Het panel wordt op regelmatige basis verversd. Aanvulling is nodig om het natuurlijk verloop (zoals het overlijden van panelleden of het niet doorgeven van een adreswijziging na verhuizing) te compenseren. Daarnaast worden panelleden die langer lid zijn van het panel uitgeschreven om leereffecten te voorkomen. Het werven van nieuwe panelleden wordt op twee manieren gedaan. De eerste manier is door middel van het aankopen van een aselechte steekproef van adressen bij een adresleverancier. De tweede manier van werven van nieuwe panelleden gebeurt sinds 2013 en is via huisartspraktijken die deelnemen aan de Nivel Zorgregistraties eerste lijn. Een volledige beschrijving van gebruikte wervingsmethoden staat opgenomen in het basisrapport Consumentenpanel Gezondheidszorg[8].

De steekproef voor de vragenlijst van november 2017 bestond uit 1.500 panelleden representatief voor de algemene bevolking van 18 jaar en ouder naar leeftijd en geslacht. Voor een samenstelling van de steekproef zie tabel B3.1 in deze bijlage. Al naar gelang hun eigen voorkeur konden de panelleden de vragenlijst schriftelijk of via internet invullen. 744 panelleden ontvingen de vragenlijst per post en 756 panelleden ontvingen de vragenlijst via internet. Aan alle panelleden die in eerste instantie niet gereageerd hebben, is een herinnering toegestuurd (twee online herinneringen en één schriftelijke herinnering). De bruto respons was 44,8% (N=672). Tijdens de opschoning van het databestand zijn geheel lege cases en "persoonswisselingen" verwijderd. Persoonswisselingen ontstaan wanneer de vragenlijst niet is ingevuld door het panellid, maar door een huisgenoot van het panellid. Op deze manier komen de bij ons bekende achtergrondkenmerken niet overeen met de achtergrondkenmerken van de persoon die de vragenlijst heeft ingevuld. Het opgeschoonde databestand dat gebruikt is voor de analyses van dit rapport bevatte 668 respondenten. Dit is een netto respons van 44,5%. Deze respondenten hebben echter niet altijd alle vragen ingevuld. In het rapport worden percentages weergegeven berekend over het aantal antwoorden dat wel is ingevuld. Tevens worden bij elke figuur en tabel de aantallen respondenten (N) genoemd.

Uit tabel B3.1 blijkt dat de samenstelling van de respondenten qua leeftijdsopbouw niet geheel gelijk is aan de samenstelling van de steekproef. Mensen van 40 tot 64 jaar en, in mindere mate, mensen van 65 jaar en ouder hebben vaker gerespondeerd dan jongeren (18-39 jaar). Daarom is bij het analyseren van de gegevens een weegfactor toegepast. De weegfactoren liepen uiteen van 0,73 tot 1,64. De data verzameld binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg zijn geanalyseerd met behulp van STATA, versie 15. Over het algemeen zijn beschrijvende analyses uitgevoerd

(frequentieverdelingen). Verschillen tussen groepen zijn getest met de Chi-kwadraattoets, waarbij een significantieniveau van $p=0,05$ is gehanteerd.

Tabel B3.1 Overzicht steekproef Consumentenpanel Gezondheidszorg, respondenten Consumentenpanel

Gezondheidszorg en algemene bevolking naar leeftijd en geslacht

	Steekproef vragenlijst	Respondenten vragenlijst	Algemene bevolking
Totaal	1.500	668	
Man	750 (50,0%)	344 (51,5%)	49%
Vrouw	750 (50,0%)	324 (48,5%)	51%
18-39 jaar*	525	133 (19,9%)	34%
40-64 jaar*	675	363 (54,3%)	45%
65 jaar en ouder*	300	172 (25,8%)	21%

Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg en CBS

* Leeftijd op 2-11-2017 (verzenddatum online vragenlijst)

C.2 Focusgroepdag met panelleden Consumentenpanel Gezondheidszorg

Om meer inzicht te krijgen in hoeverre verzekerden informatie aanwezig op websites van zorgverzekeraars/volmachten en vergelijkingssites daadwerkelijk kunnen vinden en begrijpen, hebben we twee sessies georganiseerd op een (al geplande) focusgroepdag met leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg. Via een online werving in september 2017 zijn 15 panelleden geselecteerd die deel hebben genomen aan de paneldag: 7 mannen en 8 vrouwen, de leeftijd varieerde van 29 tot 72 jaar. De focusgroepdag vond plaats bij het Nivel op vrijdag 17 november 2017. In de twee sessies van ieder 45 minuten zijn we ingegaan op:

1. de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie over de natura- en restitutiepolis
2. de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie over het marktconform tarief.

De deelnemers werden voorafgaand aan de twee sessies verdeeld in vier groepjes van vier à drie personen en kregen per groepje een instructie. Daarna ging iedere deelnemer individueel aan de slag met de opdrachten (bijv. Zoek op de website van zorgverzekeraar X op wat het verschil is tussen een naturapolis en een restitutiepolis). Ook vroegen we de deelnemers om bij te houden of ze de informatie gevonden hebben en zo ja, hoe ze de informatie hebben gevonden, hoe moeilijk of makkelijk ze het zoeken vonden en in hoeverre ze de uitleg op de website begrepen. De deelnemers vulden dit, per bekeken website, individueel in op een vooraf door de onderzoekers opgesteld invulformulier. Na iedere sessie hebben we de deelnemers gevraagd terug te koppelen wat ze hebben gevonden, om te kijken in hoeverre ze de informatie gevonden en begrepen hebben. In totaal zijn acht verschillende websites bekeken, tijdens iedere sessie vier²⁶. De volgorde van de vier websites per sessie verschilde tussen de groepjes. Binnen één groepje hielden de deelnemers dezelfde volgorde aan. De volgorde van de websites bleek niet significant van invloed op de begrijpelijkheid en vindbaarheid zoals de deelnemers die rapporteerden. De acht websites zijn door de onderzoekers geselecteerd op basis van de eerste resultaten van de websitesanalyses. Bij de selectie is onder andere gekeken naar de vindbaarheid van de informatie en verschillende soorten websites (bijv. zowel websites van zorgverzekeraars/ volmachten als vergelijkingssites).

²⁶ Sessie verschil restitutiepolis en naturapolis: Univé, IZA, Zilverenkruis en HoyHoy; Sessie marktconform tarief: ONVZ, De Friesland, CZ, geld.nl

Na afloop van de focusgroepdag zijn de formulieren ingevoerd in Excel en ingelezen in Stata versie 15. Met behulp van Stata zijn beschrijvende analyses uitgevoerd.

C.3 Mystery mails

Voor elk van de drie onderwerpen waarbij mogelijk belemmeringen ervaren worden bij het overstappen en waarover in het actieplan Kern-gezond[1] afspraken gemaakt zijn, is door een fictief persoon een vraag gesteld aan de zorgverzekeraars en volmachten. De vragen betroffen de volgende onderwerpen: machtiging overnemen, PGB-toegangsverlening overnemen en vraag over acceptatievoorwaarden aanvullende verzekering (zie Tabel B3.2 voor exacte vraagstelling per casus). De vraag is gesteld door middel van het sturen van een e-mail of het invullen van een webformulier. Indien dit niet mogelijk was, is de vraag gesteld via een live chat. Als bij de webformulieren een telefoonnummer verplicht was, dan hebben we aangegeven dat we graag per e-mail antwoord wilden ontvangen, omdat we telefonisch slecht bereikbaar zijn. In een enkel geval kregen we een vraag terug die relevant was voor de beantwoording van ons verzoek. In dat geval hebben we een antwoord terug gestuurd als dat mogelijk was. Een keer was het niet mogelijk om te antwoorden, maar werd je opnieuw naar het contactformulier gestuurd. Dit is toen niet nog een keer ingevuld. Als we na twee weken geen antwoord ontvangen hadden, stuurden we een reminder.

Bij vrijwel alle zorgverzekeraars hoeft de verzekerde voor stomamateriaal vooraf geen toestemming aan te vragen bij de verzekeraar. Zij kunnen hiervoor rechtstreeks naar een (door de verzekeraar gecontracteerde) leverancier.

Tabel B3.2 De drie casussen van het mystery-onderzoek

Casus	Persoons-kenmerken	Vraag
Overname toegangsverlening PGB-verpleging en verzorging	Man 68 jaar	Mijn huidige zorgverzekeraar heeft een positieve toegangsverlening tot het pgb verpleging en verzorging afgegeven. Deze toegangsverlening is nog geldig. Wordt deze toegangsverlening overgenomen als ik een zorgverzekering bij u afsluit?
Overname nog geldige machtiging voor stomamateriaal	Vrouw 66 jaar	Ik heb bij mijn huidige zorgverzekeraar een nog geldige machtiging voor stomamateriaal. Kunt u mij vertellen of u deze machtiging overneemt wanneer ik een zorgverzekering bij u afsluit?
Aanvullende verzekering	Man 61 jaar	Ik zou graag willen weten of en zo ja welke voorwaarden er gelden om bij u de meest uitgebreide aanvullende verzekering af te sluiten. Momenteel heb ik het meest uitgebreide pakket bij mijn zorgverzekeraar. Daarnaast heb ik ook een losse tandartsverzekering. Dit is ook het meest uitgebreide pakket.

Naast antwoorden op de onderzoeksvragen, leverde het mystery-onderzoek ook een aantal aanvullende interessante bevindingen op. Deze worden hierna gepresenteerd.

Een vraag stellen gaat meestal eenvoudig, maar kan niet bij iedereen per email

Bij zeven zorgverzekeraars was het niet mogelijk om via e-mail of chat een vraag te stellen. Hier was alleen telefonisch contact of contact via Facebook of Whatsapp mogelijk. Deze verzekeraars worden niet meegenomen in de resultaten. Bij alle volmachten kon een vraag via e-mail of chat gesteld worden.

Bij de overige zorgverzekeraars en volmachten is het over het algemeen makkelijk (57%, 12 van de 28 verzekeraars, twee volmachten) of redelijk makkelijk (33%, 7 van de 28 verzekeraars, twee volmachten) om per email of contactformulier contact op te nemen met de verzekeraar (zie Tabel B3.3). Bij de als redelijk makkelijk beoordeelde websites is het even zoeken: een paar keer doorklikken of doorscrollen naar de onderkant van een lange pagina. Bij twee verzekeraars werd het stellen van een vraag als moeilijk beoordeeld. Bij de ene verzekeraar moest je eerst op een van de veel gestelde vragen klikken. Onder het antwoord van deze veelgestelde vraag werd er de mogelijkheid tot het stellen van een individuele vraag was. De andere verzekeraar die als moeilijk beoordeeld werd had op de homepage een optie “contact”, maar deze optie gaf geen mogelijkheid tot chatten of mailen. Via het menu en de optie klantenservice bleek er wel een chatfunctie te bestaan.

Tabel B3.3 Hoe makkelijk was het om een vraag te stellen via de website van de verzekeraar?

	Verzekeraars (N=28)	Volmachten (N=4)
Geen vraag via email/invulformulier/chat mogelijk*	7	0
Vraag stellen makkelijk**	12	2
Vraag stellen redelijk makkelijk**	7	2
Vraag stellen moeilijk	2	0

*In deze gevallen waren de opties meestal telefonisch contact, contact via whatsapp en soms contact via facebook **
Makkelijk: via 1 of 2 klikken naar het invulformulier of een emailadres; redelijk makkelijk: via meerdere klikken of doorscrollen naar einde van een (lange) pagina

Bron: mystery-onderzoek

Soms waren er beperkte openingstijden voor chat of mailcontact. Zo kon bij één verzekeraar alleen gemaïld worden na 22.00 uur en op bepaalde tijden in het weekend. Op de andere tijden kon men bellen, whatsappen of chatten. Bij een andere verzekeraar was de chatfunctie alleen beschikbaar op werkdagen tussen 8.30 en 17.30 uur. Uitgebreidere openingstijden waren beschikbaar voor whatsapp en facebook messenger. De openingstijden zijn niet meegenomen in de beoordeling hoe makkelijk het was een vraag te stellen.

Omdat de basisverzekering voor iedereen gelijk is, zouden we verwachten dat persoonsgegevens niet van belang zijn voor het beantwoorden van onze vragen. Toch stellen veel zorgverzekeraars en volmachten het invullen dit soort gegevens verplicht als er een vraag gesteld wordt (zie Tabel B3.4). Meestal wordt het telefoonnummer en/of het adres gevraagd. Ongeveer een derde van de verzekeraars (29%, 6 van de 21) wil de geboortedatum van de vragensteller weten. Bijna de helft van de verzekeraars wil graag weten of je aangesproken wilt worden als man of als vrouw (43%, N=9). Bij geen van de volmachten moest het geslacht of de geboortedatum verplicht ingevuld worden. Het is niet altijd duidelijk op het webformulier welke velden verplicht zijn. Soms staat dit aangegeven met een sterretje, soms wordt dit pas duidelijk als je probeert te verzenden.

Tabel B3.4 Websites waarbij je voordat je een vraag kunt stellen verplicht persoonsgegevens moet invullen die niet nodig zijn voor beantwoorden vraag

Persoonsgegevens	Websites van zorgverzekeraars waar dit verplicht ingevuld moet worden (N=21) n (%)	Websites van volmachten waar dit verplicht ingevuld moet worden (N=4) n
Adres*	8 (38%)	3
Telefoonnummer	11 (52%)	1
Geboortedatum**	6 (29%)	0
Geslacht	9 (43%)	0

*Vaak met postcodecheck ** Geboortedatum kan wel van belang zijn bij de vraag over aanvullende verzekering, hier is vaak premiedifferentiatie naar leeftijd

Bron: mystery-onderzoek

C.4 Websiteanalyses

Selectie websites

We analyseerden websites van in totaal 42 zorgverzekeraars, volmachten en vergelijkingssites, zie Tabel B3.5. Uitgangspunt zijn de zorgverzekeraars (risicodragers) die in het overstapeseizoen 2017-2018 op de markt zijn²⁷, alle vijf vergelijkingssites die onderdeel zijn van het Keurmerk Objectief Vergelijken, en vijf overige vergelijkingssites die op Google bovenaan in de resultaten verschenen bij zoeken op 'vergelijk zorgverzekering', in oktober 2017. Aangezien het in kaart brengen van de informatievoorziening aan verzekerden een belangrijk doel was, was het bestaan van een website voor verzekerden een extra criterium. Als een zorgverzekeraar of volmacht meerdere labels met eigen websites voor verzekerden heeft, zijn al die labels meegenomen. Aevitae is een volmacht die geen eigen website voor verzekerden heeft, en is daarom niet meegenomen.

²⁷ Bron: UZOVI-register Vektis, 1-9-2017 <https://www.vektis.nl/index.php/producten-en-diensten/referentieproducten/uzovi>

Tabel B3.5 Overzicht van het type en aantal geanalyseerde websites en het criterium op basis waarvan geselecteerd is

Websites van	Aantal (welke)	Selectiecriteria
Zorgverzekeraars	28 (Univé, Delta Lloyd, OHRA, Ditzo, IZA, UMC, Zorgverzekering, Zilveren Kruis, Interpolis, OZF Avéro Achmea, Menzis, Anderzorg, ONVZ, FBTO, DSW, Salland, Stad Holland, ZorgDirect, De Friesland, Zorg en Zekerheid, VGZ, CZ, IZZ, De Amersfoortse, HollandZorg, Bewuzt, ZEKUR en Zorgzaam)	Alle zorgverzekeraars (en onderliggende websites voor verzekerden) die in 2017-2018 actief zijn volgens het UZOVI-register.
Volmachten	4 (Promovendum, National Academic, IAK, Besured)	Alle volmachten die in 2017-2018 actief zijn volgens het UZOVI-register en één of meer eigen websites voor verzekerden hebben.
Vergelijkingsites onderdeel van het Keurmerk Objectief Vergelijken	5 (Pricewise, Independer, HoyHoy ²⁸ , Zorgkiezer, geld.nl)	Alle vergelijkingsites die onderdeel zijn van het Keurmerk Objectief Vergelijken.
Overige vergelijkingsites	5 (Consumentenbond, zorgwijzer, overstappen, vergelijkzorgverzekering2018, zorgverzekeringwijzer)	Vergelijkingsites op de 1e resultatenpagina van Google bij zoeken naar 'zorgverzekering vergelijken' (exclusief de websites die vallen onder KOV, in oktober 2017)

Analyses websites

De analyse van de websites bestond uit de volgende stappen:

1. Alle websites zijn door 2 onderzoekers onafhankelijk van elkaar geanalyseerd. Om de gegevens op een uniforme manier vast te leggen, is gebruik gemaakt van Excel-formulieren (invulbladen). Deze formulieren bevatten de velden uit de tabellen in Bijlage A. Deze analyses vonden plaats in de periode november-december 2017.
2. Tijdens enkele sessies eind december 2017, zijn de resultaten van beide onderzoekers per website met elkaar vergeleken. De onderzoekers bediscussieerden tijdens de sessies eventuele verschillen tussen de beide invulbladen en kwamen zo tot een definitief invulblad per website.

²⁸ HoyHoy is in 2017 overgenomen door Pricewise, maar opereert als zelfstandig merk.

3. De definitieve invulbladen zijn geïmporteerd in Stata versie 15. In Stata zijn de data geschoond, voorbereid voor berekening van uitkomsten en zijn de tabellen zoals in Bijlage A met resultaten per zorgverzekeraar/volmacht uitgedraaid.
4. Deze tabellen zijn steekproefsgewijs vergeleken met de definitieve invulbladen ter controle van de syntax en ter verificatie toegestuurd aan de zorgverzekeraars en volmachten.
5. Op de uitkomsten van 14 zorgverzekeraars/volmachten is door de betreffende zorgverzekeraar/volmacht gereageerd. Naar aanleiding van deze reacties zijn bij acht zorgverzekeraars/volmachten gegevens toegevoegd. Deze toevoegingen zijn in Bijlage A gemarkeerd met '*'.²⁹
6. Op basis van de volledige set gegevens, inclusief toevoegingen door zorgverzekeraars/ volmachten zijn de uitkomsten uit hoofdstuk 2 tot en met 4 berekend in Stata.

Bij het analyseren van de websites zijn in stap 1 teksten verzameld voor de taalniveauanalyses door BureauTaal. De teksten zijn verzameld over vier verschillende onderwerpen die overeenkomen met de vier deelvragen uit hoofdstuk 2 over type polissen, financiële consequenties, marktconform tarief, en gevolgen van kwaliteitseisen. Als over een onderwerp een tekst beschikbaar was, is die in principe meegenomen in de taalniveauanalyses. In sommige gevallen is daar van afgeweken, bijvoorbeeld als er bij een onderwerp nauwelijks tekst stond. Dit was soms het geval bij informatie over vergoedingspercentages (onderdeel van financiële consequenties). Teksten over type polissen en het marktconform tarief zijn, indien beschikbaar, altijd geanalyseerd. Uit de teksten over de overige onderwerpen is in enkele gevallen een selectie gemaakt, om op gemiddeld drie teksten per website uit te komen²⁹. Ook kwam het voor dat op een website meerdere teksten over een bepaald onderwerp stonden. In die gevallen is door de onderzoekers de meest volledige en logisch vindbare tekst geselecteerd.

De selectie van teksten is door minimaal één extra onderzoeker gecontroleerd voordat ze zijn opgestuurd naar BureauTaal. De analyses door BureauTaal staan beschreven in Bijlage B.

²⁹ Vooraf was niet bekend over hoeveel onderwerpen er per website teksten beschikbaar waren. In de planning zijn we daarom uitgegaan van drie teksten per website.

Bijlage D Vragen Consumentenpanel

Gezondheidszorg

A. Achtergrondgegevens

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

____ - ____ - _____

2. Bent u een man of een vrouw?

Man

Vrouw

G. Advies van uw zorgverzekeraar

In dit onderdeel stellen we u een aantal vragen over verschillende van vormen advies die uw zorgverzekeraar u kan bieden. Bijvoorbeeld advies over wat voor u de meest geschikte zorgaanbieder is, wachtlijstbemiddeling, begeleiding bij het regelen van zorg of hulp bij de voorbereiding van een gesprek met een arts.

21. Stel dat u behoefte heeft aan een van de hierboven genoemde vormen van advies. Zou u daar uw zorgverzekeraar voor benaderen?

Zeker niet

Waarschijnlijk niet

Waarschijnlijk wel

Zeker wel

Weet ik niet

22. Wat zou u ervan vinden als uw zorgverzekeraar u actief zou benaderen met advies, bijvoorbeeld over de kwaliteit van een specifieke zorgaanbieder?

Dat zou ik zeer onprettig vinden

Dat zou ik onprettig vinden

Dat zou ik prettig vinden

Dat zou ik zeer prettig vinden

Daar heb ik geen mening over

23. In hoeverre speelt het advies dat uw zorgverzekeraar kan bieden voor u een rol bij het kiezen van een zorgverzekeraar?

Dat speelt helemaal geen rol

Dat speelt een beetje een rol

Dat speelt een grote rol

Weet ik niet

24. Kunt u bij uw zorgverzekeraar terecht voor **advies over wat voor u de meest geschikte zorgaanbieder is?** (meerdere antwoorden mogelijk)
We bedoelen hier advies over wat in uw situatie de meest geschikte zorgaanbieder is.
- Nee
 - Weet ik niet
 - Ja, dat heb ik gezien op de website van mijn zorgverzekeraar
 - Ja, mijn zorgverzekeraar heeft me daarover geïnformeerd per mail of per post
 - Ja, dat heb ik gezien in een reclameboodschap van mijn zorgverzekeraar
 - Ja, mijn zorgverzekeraar heeft me daarover geïnformeerd toen ik een vraag stelde
 - Ja, daar ben ik op een andere manier achter gekomen, namelijk.....
25. Kunt u bij uw zorgverzekeraar terecht voor **wachtnlijstbemiddeling?** (meerdere antwoorden mogelijk)
Als het lang duurt voordat u bij uw eigen zorgaanbieder (bijvoorbeeld ziekenhuis) aan de beurt bent, kan de zorgverzekeraar voor u op zoek gaan naar een zorgaanbieder waar u eerder terecht kunt. Dit heet wachtnlijstbemiddeling.
- Nee
 - Weet ik niet
 - Ja, dat heb ik gezien op de website van mijn zorgverzekeraar
 - Ja, mijn zorgverzekeraar heeft me daarover geïnformeerd per mail of per post
 - Ja, dat heb ik gezien in een reclameboodschap van mijn zorgverzekeraar
 - Ja, mijn zorgverzekeraar heeft me daarover geïnformeerd toen ik een vraag stelde
 - Ja, daar ben ik op een andere manier achter gekomen, namelijk.....
26. Kunt u bij uw zorgverzekeraar terecht voor **begeleiding bij het regelen van zorg?** (meerdere antwoorden mogelijk)
Denk bijvoorbeeld aan het regelen van wijkverpleging of een second opinion.
- Nee
 - Weet ik niet
 - Ja, dat heb ik gezien op de website van mijn zorgverzekeraar
 - Ja, mijn zorgverzekeraar heeft me daarover geïnformeerd per mail of per post
 - Ja, dat heb ik gezien in een reclameboodschap van mijn zorgverzekeraar
 - Ja, mijn zorgverzekeraar heeft me daarover geïnformeerd toen ik een vraag stelde
 - Ja, daar ben ik op een andere manier achter gekomen, namelijk.....
27. Kunt u bij uw zorgverzekeraar terecht voor **hulp bij de voorbereiding van een gesprek met een arts?** (meerdere antwoorden mogelijk)
Denk bijvoorbeeld aan meedenken over welke vragen u kunt stellen tijdens het gesprek.
- Nee
 - Weet ik niet
 - Ja, dat heb ik gezien op de website van mijn zorgverzekeraar
 - Ja, mijn zorgverzekeraar heeft me daarover geïnformeerd per mail of per post
 - Ja, dat heb ik gezien in een reclameboodschap van mijn zorgverzekeraar
 - Ja, mijn zorgverzekeraar heeft me daarover geïnformeerd toen ik een vraag stelde
 - Ja, daar ben ik op een andere manier achter gekomen, namelijk.....

28. Hieronder staat een aantal vormen van zorgadvies door een zorgverzekeraar. Wilt u voor de verschillende vormen van advies aangeven of u er wel eens gebruik van heeft gemaakt? *(meerdere antwoorden mogelijk per regel)*

	Ja, in 2017	Ja, vóór 2017	Nee, nooit gebruik van gemaakt
advies over wat voor u de meest geschikte zorgaanbieder is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wachtnlijstbemiddeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
begeleiding bij het regelen van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hulp bij de voorbereiding van een gesprek met de arts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. Wilt u hieronder voor de verschillende soorten advies aangeven hoe tevreden u daarover was?
Als u nooit gebruik heeft gemaakt van het advies kunt u niet van toepassing (n.v.t.) aankruisen. Als u meerdere keren gebruik heeft gemaakt van het advies vragen we u aan te geven hoe tevreden u in het algemeen was met de adviezen.

	Heel ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Heel tevreden	n.v.t., geen gebruik van gemaakt
advies over wat voor u de meest geschikte zorgaanbieder is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wachtnlijstbemiddeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
begeleiding bij het regelen van zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hulp bij de voorbereiding van een gesprek met de arts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Kunt u hieronder aangeven over welke aspecten van het zorgadvies van uw zorgverzekeraar u (heel) tevreden of (heel) ontevreden was?
 N.v.t., nooit zorgadvies gekregen van mijn zorgverzekeraar