

Vragenlijst | Zorgmonitor 2021

Autoriteit Consument en Markt

Projectleiding Motivaction: Rebecca van der Grient , André Kamphuis

Projectnummer: B5212

Leeswijzer:

- Teksten in de **blauwe blokken** zijn de namen van de hoofdstukken, respondenten krijgen dit niet te zien.
- De *cursieve* teksten boven de vragen zijn filters/routings.
- Teksten in *blauw en cursief* geven aan hoe de antwoordcategorieën worden voorgelegd. Wanneer de antwoorden gerandomiseerd zijn, staan de 'anders, nl' en 'weet niet' categorie of 'geen van deze' altijd onderaan de lijst.
- Teksten in *rood en cursief* zijn instructies voor onze programmeurs.
- **Geel** gearceerde teksten zijn wijzigingen/nieuwe toevoegingen t.o.v. 2018.
- **Grijs** gearceerde teksten zijn verwijderd t.o.v. 2018

Onderzoeksspecificaties:

Doelgroep/steekproef: Nederlanders van 18 jaar t/m 80 jaar die zelfstandig beslissen over hun zorgverzekering. Propensity steekproef (representatief voor leeftijd, geslacht, opleiding, regio, Mentality en interacties hiertussen) + rimweging op gezinsgrootte

Steekproefgrootte: n=1.500

Uitgangspunt lengte vragenlijst: 30-35 vragen

Uitsplitsingen in tabellen: Switchgedrag (o.b.v. Q3), leeftijd, geslacht, opleiding, regio (nielsen) en gezinsgrootte

Vragenlijst: Introductie

Allen

Welkom bij dit onderzoek over zorgverzekeringen. De opdrachtgever voor dit onderzoek, een overheidsinstelling, gebruikt de resultaten om verbeteringen op de zorgmarkt te realiseren. Alvast hartelijk dank voor je tijd.

Allen, selectievraag 'beslissingsbevoegdheid'

Q1. Voor dit onderzoek is het van belang dat je zelf verantwoordelijk bent voor je eigen zorgverzekering, ben je dat?

- Ja
- Nee <einde vragenlijst>

Overstapgedrag

Indien 'ja' bij Q1 = in het vervolg allen

Hieronder volgen enkele algemene vragen over jouw huidige zorgverzekeraar en jouw eventuele overstap in het afgelopen jaar naar een nieuwe zorgverzekeraar.

Q2. Bij welke zorgverzekeraar heb je een zorgverzekering afgesloten? Hierbij gaat het om de verzekering die je hebt in 2021.

In alfabetische volgorde voorleggen.

- AnderZorg
- Avéro Achmea
- Azivo Zorgverzekeraar
- Besured
- Bewuzt
- CZ
- CZdirect (online zorgverzekering van CZ)
- De Amersfoortse
- De Friesland Zorgverzekeraar
- Ditzo
- DSW Zorgverzekeraar
- FBTO
- HEMA
- Interpolis
- IZA (= VGZ)
- IZZ
- Menzis
- Nationale Nederlanden
- OHRA
- ONVZ Zorgverzekeraar
- OZF (Achmea) → is een label van Achmea
- Pro Life Zorgverzekering
- Promovendum
- Salland Verzekeringen
- Stad Holland
- United Consumers

- Univé Verzekeringen
- VGZ
- Zekur
- Ziezo
- Zilveren Kruis Achmea
- Zorg en Zekerheid Zorgverzekeraar
- ZorgDirect
- Anders, namelijk...
- Weet niet

Allen

Q3. Ben je per 1 januari **2021** overgestapt naar een andere zorgverzekeraar?

1. Ja
2. Nee, maar ik heb wel bij mijn eigen zorgverzekeraar een andere basisverzekering afgesloten of een wijziging gedaan in mijn aanvullende verzekering (let op: het gaat niet om het enkel wijzigen van je eigen risico, maar echt om het wijzigen van de zorg waarvoor je verzekerd bent)
3. Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een overstap naar een andere verzekeraar (bijv. informatie gezocht op internet naar de mogelijkheden om over te stappen)
4. Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een wijziging in mijn basisverzekering of aanvullende verzekering bij mijn huidige verzekeraar
5. Nee, ik ben niet overgestapt en heb me niet georiënteerd

Indien Q3 ≠ 1

Q4. Hoeveel jaar ben je al tegen zorgkosten verzekerd bij *< antwoord Q2 >*?

Dit kunnen ook voorlopers zijn van je huidige zorgverzekeraar. Als je het niet precies weet, kun je een inschatting maken.

- Open tekstvak <niet coderen> *bovengrens van 99 hanteren, om tikfouten tegen te gaan*
- Weet ik echt niet

Indien Q3 = 1

Q4a. Je gaf aan dat je dit jaar bent overgestapt naar een andere zorgverzekeraar. Hoeveel jaar was je verzekerd bij je **vorige** zorgverzekeraar?

Als je het niet precies weet, kun je een inschatting maken.

- Open tekstvak *bovengrens van 99 hanteren, om tikfouten tegen te gaan*
- Weet ik echt niet

Allen

Q5. Stel een goede vriend(in) vraagt je waarom je

<Op basis van Q3>:

1: bent overgestapt naar een andere zorgverzekeraar.

2: je verzekerde zorg hebt aangepast.

3: je wel hebt georiënteerd om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar, maar dit uiteindelijk niet hebt gedaan.

4: niet bent overgestapt naar een andere zorgverzekeraar.

Wat zou je dan antwoorden?

- Open tekstvak *<niet coderen>*
- Weet ik niet

Indien Q3 =1, 2, 3 of 4

Q6. Hieronder zie je een aantal aanleidingen staan om *< Op basis van Q3: 1 en 2: over te stappen | 3 en 4: je te oriënteren >* op *< 1 en 3: een andere zorgverzekeraar 2 en 4: andere verzekerde zorg>*. Wat was/waren voor jou aanleiding(en) om hiervoor in actie te komen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

Antwoorden randomiseren

- Mijn persoonlijke situatie is veranderd (bijv. de samenstelling van jouw huishouden: samenwonen, kinderen, etc.)
- Ik kreeg collectiviteitskorting bij *<Q3 = 1 of 3: een andere zorgverzekeraar>* / *<Q3 = 2 en 4: andere verzekerde zorg>*
- Mijn financiële situatie is veranderd (bijv. van baan veranderd, minder/meer gaan werken)
- Ik verwacht dit jaar andere zorg nodig te hebben
- Ik kreeg een persoonlijk aanbod *<Q3= 1 of 3: van een andere zorgverzekeraar>* / *<Q3 =2 en 4: voor andere verzekerde zorg>*
- Ik zag een advertentie *<Q3 = 1 of 3: van een andere zorgverzekeraar>* / *<Q3 = 2 en 4: voor andere verzekerde zorg>* (in de krant, op televisie, radio of internet)
- Ik ontving de premie voor 2021 van mijn *<bij overstap (Q3=1): oude>* zorgverzekeraar en deze was hoger dan andere aanbiedingen
- Ik heb vorig jaar gemerkt dat ik niet goed verzekerd was / ik kon gemaakte kosten niet declareren
- Ik had vorig jaar een klacht / ik ben niet naar tevredenheid geholpen
- De dekking van mijn verzekering is veranderd (bijv. je kan minder declareren of een bepaald ziekenhuis is niet meer gecontracteerd)
- Dit werd mij geadviseerd door anderen (vriend/kennis/collega)
- Vanwege een gezondheidsprogramma (zoals een app of korting op een sportabonnement) dat werd aangeboden
- Mijn collectiviteitskorting ging omlaag
- Vanwege het aanbod preventieve zorg (bijv. cursussen als leren omgaan met een ziekte of aandoening of valpreventie)
- Anders, namelijk..
- Weet niet

Indien Q3 = 1

Q7a. Hieronder zie je een aantal redenen staan om over te stappen op een andere zorgverzekeraar. Wat waren voor jou redenen om te kiezen voor *<antwoord Q2>*?

Meerdere antwoorden mogelijk.

Antwoorden randomiseren

- **Vanwege de prijs:** *< antwoord Q2 >* is goedkoper dan mijn vorige zorgverzekeraar
- **Vanwege service:** *< antwoord Q2 >* biedt, denk ik, betere service dan vorige zorgverzekeraar
- **Vanwege de dekking:** *< antwoord Q2 >* heeft een betere dekking dan vorige zorgverzekeraar

- **Vanwege vrije zorgkeuze** bij < antwoord Q2 > kan ik bij meer/allen zorgaanbieders terecht
- **Vanwege de betrouwbaarheid:** < antwoord Q2 > komt betrouwbaarder over
- **Vanwege de klantvriendelijkheid:** < antwoord Q2 > komt klantvriendelijker over
- < antwoord Q2 > werd mij geadviseerd door anderen (vriend/kennis/collega)
- Ik heb al mijn overige verzekeringen afgesloten bij < antwoord Q2 >
- Omdat ik mijn aanvullende verzekering bij < antwoord Q2 > wilde afsluiten, heb ik daar ook mijn basisverzekering afgesloten
- Vanwege een aangeboden gezondheidsprogramma (app of korting op sportabonnement)
- Vanwege de verlaging van mijn collectiviteitskorting
- **Vanwege het aanbod preventieve zorg (bijv. cursussen als leren omgaan met een ziekte of aandoening of valpreventie)**
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet

Indien Q3 = 2

Q7b. Hieronder zie je een aantal redenen staan om over te stappen op andere verzekerde zorg. Wat waren voor jou redenen om te kiezen voor andere verzekerde zorg?

Meerdere antwoorden mogelijk.

Antwoorden randomiseren

- **Vanwege de prijs:** de verzekerde zorg is goedkoper dan vorige verzekerde zorg
- **Vanwege de dekking:** de verzekerde zorg heeft een betere dekking dan vorige verzekerde zorg
- **Vanwege vrije zorgkeuze:** met deze verzekerde zorg kan ik bij meer/allen zorgaanbieders terecht
- De verzekerde zorg werd mij geadviseerd door anderen (vriend/kennis/collega)
- Vanwege de verlaging van mijn collectiviteitskorting
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet

Indien Q4 = groter of gelijk aan 10 jaar

Q8.0 Je hebt eerder aangegeven dat je al 10 jaar of langer verzekerd bent bij < antwoord Q2 >. Waarom ben je in deze jaren niet overgestapt van zorgverzekeraar?

- Open tekstvak <niet coderen>
- Weet ik niet
- Dit klopt niet, ik ben niet al tien jaar verzekerd bij mijn huidige zorgverzekeraar

Indien Q3 = 2, 3, 4, 5

Q8. We leggen je nu een aantal redenen voor waarom verzekerden niet overstappen naar een andere zorgverzekeraar. Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere zorgverzekeraar?

Meerdere antwoorden mogelijk.

Antwoorden randomiseren

- Ik ben tevreden over mijn huidige zorgverzekeraar
- Mijn huidige zorgverzekeraar heeft een gunstige prijs
- Mijn huidige zorgverzekeraar biedt goede service

- Overstappen kost veel tijd/moeite, ik heb geen zin om me te verdiepen in de keuze voor een andere zorgverzekeraar
- Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen
- Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap
- Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd
- Ik ben vergeten om over te stappen / ik was te laat om over te stappen
- Ik vind de zorg geen markt, ik doe er niet aan mee
- Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd word
- Er zit geen/nauwelijks verschil tussen zorgverzekeraars
- Ik ben bang dat de nieuwe zorgverzekering/verzekeraar tegenvalt
- Vanwege de vergoedingen voor preventieve zorg (bijv. cursussen als leren omgaan met een ziekte of aandoening of valpreventie)
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet

Indien Q4 = groter of gelijk aan 10 jaar

Q8.2. Je hebt eerder aangegeven dat je reeds 10 jaar verzekerd bent bij <antwoord Q2>. Onder welke omstandigheden zou je overwegen over te stappen van zorgverzekeraar:

Meerdere antwoorden mogelijk.

Antwoorden randomiseren

- Als ik van tevoren zeker zou weten dat ik geaccepteerd word
- Als ik zeker weet dat ik dezelfde zorg vergoed krijg
- Als ik binnen twee maanden nog terug kan naar mijn oude verzekering
- Als een andere zorgverzekering voldoende besparing zou opleveren
- Als een andere zorgverzekering betere kwaliteit zou bieden
- Anders, nl (kunt je dit zo uitgebreid mogelijk toelichten?) *<open tekstvak, niet coderen>*
- Onder geen enkele omstandigheid

Indien Q3=overgestapt van verzekeraar of verzekering bij huidige verzekeraar aangepast OF zich georiënteerd op een andere verzekering (bij een andere verzekeraar)(1, 2, 3, 4)

Q20211. Je gaf aan dat je *[indien Q3=1: bent overgestapt van zorgverzekeraar; indien Q3=2: je zorgverzekering hebt gewijzigd; Q3=3 of 4: je hebt georiënteerd op een andere zorgverzekeraar of zorgverzekering]*. Heeft corona meegespeeld in jouw keuze om wel of niet te gaan oriënteren op een andere zorgverzekeraar?

- Ja
- Nee
- Weet niet

Indien Q3=niet overgestapt en niet georiënteerd (5)

Q20212. Heeft corona meegespeeld in jouw keuze om je niet te gaan oriënteren op een andere zorgverzekeraar?

- Ja
- Nee
- Weet niet

Indien Q20211=ja OF Q20212=ja

Q20213. Hoe heeft corona een rol gespeeld in jouw keuze?

- Open
- Geen antwoord

Tevredenheid huidige zorgverzekeraar

Allen

Q9. Hieronder staan een aantal aspecten over jouw zorgverzekeraar. In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over **< antwoord Q2 >** betreffende deze aspecten?

Stellingen randomiseren

- > De totale dienstverlening van **<antwoord Q2>** *Altijd als eerste tonen*
- > De afhandeling van declaraties
- > De premie van je zorgverzekering
- > Het aantal zorgaanbieders waar ik terecht kan zonder bijbetaling
- > De dekking van je aanvullende verzekering(en)
- > De betrouwbaarheid van **<antwoord Q2>**
- > De klantvriendelijkheid van **<antwoord Q2>**
- > **Alleen als Q3 = 1:** De verwerking van mijn overstap naar **<antwoord Q2>**
- > De keuze uit zorgaanbieders
- Het aanbod voor preventieve zorg (bijv. cursussen als leren omgaan met een ziekte of aandoening of valpreventie)
 - Heel ontevreden
 - Ontevreden
 - Niet tevreden, niet ontevreden
 - Tevreden
 - Heel tevreden
 - Weet niet / niet van toepassing

Allen

Q10. Waar moet jouw zorgverzekeraar vooral aandacht aan besteden? Mijn zorgverzekeraar moet zich vooral richten op:

Je kunt maximaal 3 antwoorden aanvinken.

Antwoorden randomiseren, max 3 antwoorden mogelijk

- Zorgdeclaraties verwerken
- Controleren of zorgverleners zorg eerlijk declareren
- Hulp bieden bij het vinden van goede zorg
- Selecteren en contracteren van goede zorgaanbieders
- Het bieden van keuzevrijheid zodat ik zelf kan bepalen naar welke zorgaanbieder ik ga
- Onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden
- Kwaliteitseisen stellen aan zorgverleners
- Veel verschillende polissen aanbieden zodat klanten kunnen kiezen voor een polis die goed bij de klant past
- Actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio
- Belonen gezond gedrag van verzekerden om zorg te voorkomen
- Preventieve zorg om (ernstige) zorg te voorkomen

Allen

Q11. De volgende vraag gaat alleen over de basisverzekering. Op welke punten verschillen basisverzekeringen van elkaar volgens jou?

Meerdere antwoorden mogelijk

Antwoorden randomiseren

- Prijs
- Klantenservice
- Declaratieafhandeling
- Advies over zorg
- Keuze uit zorgaanbieders
- Dekking van zorg
- Kwaliteit van zorg
- Gezondheidsprogramma's
- Geen van bovenstaande

Prijisperceptie

Allen

Nu volgen er enkele vragen over de hoogte van de premie van zorgverzekeringen.

Q12. Weet je -zonder dit op te zoeken- wat je per maand betaalt voor jouw zorgverzekering (inclusief eventuele aanvullende verzekeringen en meeverzekerde kinderen/ je partner)? Als je het niet weet, kun je een schatting geven. *Het gaat hier om wat je aan premie betaalt zonder eventuele aftrek van de zorgtoeslag.*

- **<invullen hoeveelheid in hele getallen, 0 niet mogelijk>** euro per maand (afroonden op hele euro's)
- Weet het echt niet

Allen

Q13. Wat verwacht je per jaar te besparen als je overstapt naar een vergelijkbaar pakket bij een andere zorgverzekeraar? Wil je dat aangeven in een bedrag in euro's voor jouw totale zorgverzekering (inclusief eventuele aanvullende verzekering(en) en meeverzekerde kinderen/ je partner).

- **<invullen hoeveelheid in hele getallen>** euro per jaar (afroonden op hele euro's)
- Weet niet

Indien vraag Q13 ≠ 2

Q14. Bij welk prijsverschil per jaar wordt het voor jou aantrekkelijk om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar? Het gaat hierbij om een jaarlijks prijsverschil in euro's voor jouw gehele zorgverzekering, inclusief eventuele aanvullende verzekeringen en meeverzekerde kinderen/ je partner. Voor alle duidelijkheid: het gaat hier om het minimale bedrag waarbij het voor jou aantrekkelijk wordt om over te stappen.

- *<invullen hoeveelheid in hele getallen>* euro per jaar (afroonden op hele euro's)
- Weet niet

Perceptie tijdsbesteding

Allen

Nu volgen er enkele vragen over de tijdsbesteding aan het kiezen van een zorgverzekering.

Q15. Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om een keuze te maken voor een nieuwe zorgverzekering?

- Minder dan 1 uur
- 1-2 uur
- 3-4 uur
- 5-8 uur
- Meer dan 8 uur
- Weet ik echt niet

Allen

Q15.1. Hoeveel tijd ben je bereid te besteden aan het kiezen van een zorgverzekering?

- Minder dan 1 uur
- 1-2 uur
- 3-4 uur
- 5-8 uur
- Meer dan 8 uur
- Weet ik echt niet

Allen

Q15.2. Hoeveel tijd denk je dat het kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten?

- Minder dan 1 uur
- 1-2 uur
- 3-4 uur
- 5-8 uur
- Meer dan 8 uur
- Weet ik echt niet

Informatiebehoefte

Allen

Nu volgen enkele vragen over het vergelijken van zorgverzekeraars en het zoeken naar informatie over je zorgverzekering.

Q31. Hieronder zie je een aantal uitspraken over het vergelijken van zorgverzekeringen. Kun je aangeven in hoeverre je het eens of oneens bent met onderstaande stellingen?

Indien je nog nooit zorgverzekeringen hebt vergeleken, ga dan uit van je verwachtingen.

Stellingen randomiseren

- > Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)
 - > Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten
 - > Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, hierdoor kun je ze makkelijk met elkaar vergelijken
 - > Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen
 - > Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk
 - > Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd
 - > Bij het kiezen van een zorgverzekering vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs
 - > Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen
 - > Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken
- Zeer oneens
 - Oneens
 - Niet eens, niet oneens
 - Eens
 - Zeer eens
 - Weet niet / geen mening

Indien Q3 = 1, 2, 3 of 4

Q16. Welke instanties en websites ken je bij wie je terecht kunt voor onafhankelijke informatie en/of hulp bij het vergelijken van zorgverzekeringen?

- Vijf open tekstvakken *<niet coderen>*
- Weet niet

Indien Q3 = 1, 2, 3 of 4

Q17. Van welke informatiebronnen heb je gebruik gemaakt tijdens je **< Q3=1: overstap / Q3=2: wijziging van verzekerde zorg / Q3=3 en 4: oriëntatie >**? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

Antwoorden randomiseren

- Websites van een of meer zorgverzekeraars
- (Prijs-)vergelijkingswebsites
- Folders of brochures
- Dag- en weekbladen
- Radio en Televisie
- Klantenservice van een of meer zorgverzekeraars (per telefoon, e-mail of schriftelijk)
- Websites van patiënten- en consumentenorganisaties (waaronder de Consumentenbond en Patiëntenfederatie Nederland (voorheen NPCF))
- Vrienden/ familie
- De website van ACM ConsuWijzer
- Zorgverlener /arts
- Mijn werkgever
- Anders, namelijk...
- Weet niet

Indien Q3 = 1, 2, 3 of 4

Q18. In hoeverre ben je bekend met de Zorgverzekeringskaart?

De zorgverzekeringskaart is een korte samenvatting die elke zorgverzekeraar vanaf 2016 bij zijn basisverzekering(en) heeft geplaatst, over de dekking en vergoeding van die verzekerde zorg. Deze informatie wordt door alle zorgverzekeraars op dezelfde, en dus vergelijkbare, manier aangeboden.

- Hier heb ik nog nooit van gehoord
- Hier heb ik iets over gehoord, maar ik heb het niet gezien
- Hier heb ik iets over gehoord, en ik heb het ook gezien
- Hier heb ik iets over gehoord en ik heb er ook gebruik van gemaakt

Indien Q18 is 3 of 4

Q20. In hoeverre heeft de zorgverzekeringskaart je geholpen bij het vergelijken van zorgverzekeraars en het zoeken naar informatie over jouw zorgverzekering?

- Zeer weinig
- Weinig
- Niet veel, niet weinig
- Veel
- Zeer veel
- Weet niet

Indien Q3 = 1 of 2

Q21. Via welk kanaal heb je uiteindelijk je **<Q3 = 1: nieuwe zorgverzekering> / < Q3=2 andere verzekerde zorg>** afgesloten?

- Via de website van **<antwoord Q2>**
- Via de klantenservice van **<antwoord Q2>** (per telefoon, e-mail, of schriftelijk)
- Via een (prijs-)vergelijkingswebsite
- Via een collectieve actie (bijv. werkgever, (sport)vereniging, belangenorganisatie, vakbond etc.)
- Anders, namelijk...
- Weet niet

Indien Q3 = 1 of 2

Q17.2. Welke van onderstaande stappen heb je ondernomen in het maken van een keuze toen je zorgverzekeringen ging vergelijken? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

Antwoorden randomiseren

- Bedenken hoe hoog ik mijn eigen risico zet
- Bekijken wat voor mij al gedekt wordt in de basisverzekering en welke aanvullende zorg ik waarschijnlijk nodig zal hebben.
- Bedenken of het loont om me voor aanvullende zorg te verzekeren
- Bepalen in welke mate ik vrije artskeuze wil (en dus of een restitutie-, natura- of combinatiepolis het beste bij mij past)
- Mijn eigen verzekerde zorg vergelijken met andere verzekerde zorg
- Kijken of mijn favoriete ziekenhuis gecontracteerd is
- Anders, namelijk:
- Geen van bovenstaande

Indien Q3 = 1 of 2, 3 of 4

Q22. In welke mate vind je de informatie over prijzen en voorwaarden van zorgverzekeringen op onderstaande websites betrouwbaar?

Stellingen randomiseren

- > Websites van zorgverzekeraars
 - > Prijsvergelijkingsites
-
- Zeer onbetrouwbaar
 - Onbetrouwbaar
 - Niet betrouwbaar, niet onbetrouwbaar
 - Betrouwbaar
 - Zeer betrouwbaar
 - Weet niet

Indien Q3 = 1,2,3, of 4

Q32. In hoeverre vind je informatie van verschillende zorgverzekeraars (welke zorg zij vergoeden) makkelijk of moeilijk om te vergelijken?

- Zeer makkelijk te vergelijken
- Makkelijk te vergelijken
- Neutraal
- Moeilijk te vergelijken
- Zeer moeilijk te vergelijken
- Weet niet

Indien Q3 = 1 of 2, 3 of 4

Q23. Hieronder staan zaken die een rol spelen als je zorgverzekeringen wil vergelijken. Welke informatie over zorgverzekeringen is nog niet duidelijk genoeg om zorgverzekeraars goed te kunnen vergelijken? Ik wil betere informatie over:

Je kunt maximaal 3 antwoorden aanvinken.

Antwoorden randomiseren; Max. 3 antwoorden mogelijk

- Premie van de verzekerde zorg
- Service en declaratieafhandeling van de zorgverzekeraar
- Hulp die de verzekeraar biedt bij het vinden van goede zorg
- Activiteiten en vergoedingen op het gebied van preventie en gezonde leefstijl (bijv. door middel van gezondheidsprogramma's)
- Activiteiten op het gebied van innovatie van de zorg
- Zorgaanbieders waar ik terecht kan
- Hoeveel er vergoed wordt als ik naar een zorgaanbieder ga waarmee mijn verzekeraar geen contract heeft afgesloten.
- Vergoedingen in de aanvullende verzekeringen
- Kwaliteit van de gecontracteerde zorgaanbieders
- Anders, namelijk:

Afsluiting

Allen

Tot slot nog enkele vragen.

Q24. Naast jezelf kunnen ook je kinderen en/of je partner op jouw verzekerde zorg worden meeverzekerd. Hoeveel volwassenen (kinderen boven de 18 jaar of je partner) zijn er meeverzekerd op jouw verzekerde zorg?

- <invullen hoeveelheid in hele getallen> volwassenen
- Weet niet

Allen

Q25. Ben je bovenop de verplichte basisverzekering aanvullend verzekerd voor 2021?

- Ja
- Nee
- Weet niet

Indien aanvullende verzekering Q25 = ja

Q26. Bij het afsluiten van de aanvullende verzekering, hoe ben je toen te werk gegaan? Welke situatie is het meest van toepassing?

- Ik heb alleen de aanvullende verzekeringen bekeken bij mijn eigen zorgverzekeraar
- Ik heb als eerste een basisverzekering uitgezocht en daar een aanvullend pakket bij afgesloten
- Ik heb als eerste een aanvullende verzekering uitgezocht en daar de basisverzekering bij afgesloten
- Ik heb gezocht op de beste combinatie van een basis en aanvullende verzekering
- Weet niet

Allen

Q27. Weet je welk type zorgverzekeringspolis je nu hebt?

Antwoorden randomiseren

- Naturapolis: Bij een naturaverzekering kun je kiezen uit zorgaanbieders die een contract hebben met jouw zorgverzekeraar. Je krijgt je zorg, de zorgverzekeraar betaalt rechtstreeks aan de zorgaanbieder. Wil je naar een zorgaanbieder zonder contract? Dan moet je in veel gevallen een deel zelf betalen.
- Restitutiepolis: Bij een restitutiepolis heb je recht op de vergoeding van de kosten van zorg. Het is niet belangrijk of zorgaanbieders wel of niet gecontracteerd zijn. Je zorgverzekeraar vergoedt de rekening.
- Combinatiepolis: Combinatiepolissen zijn polissen die een deels op natura- en deels op restitutiebasis werken. Voor sommige soorten zorg kun je kiezen uit aanbieders met een contract (natura). Voor andere soorten zorg krijg je de rekening van alle aanbieders vergoed (restitutie).
- Budgetpolis: Een aantal zorgverzekeraars biedt zogenaamde budgetpolissen aan. De premie voor deze budgetpolissen is over het algemeen laag, maar de verzekerde kan alleen volledig vergoed bij een beperkt aantal ziekenhuizen terecht voor planbare zorg, zoals een afspraak bij de dermatoloog of kaakchirurg. Voor spoedeisende zorg geldt geen beperking.
- Weet niet

Allen

Q28. Welke van onderstaande situaties past het beste bij je op dit moment?

- Ik denk geen zorg nodig te hebben
- Af en toe heb ik zorg nodig, maar dat is zeer beperkt
- Ik heb regelmatig zorg nodig
- Door een (chronische ziekte), aandoening of langdurige revalidatie heb ik doorlopend zorg nodig

Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor je medewerking.