

Welke service biedt uw zorgverzekeraar?



De rol van de zorgverzekeraar is de laatste jaren sterk veranderd. Via uw zorgverzekeraar krijgt u uw zorgkosten vergoed. Wij horen graag van u hoe u de service ervaart van uw zorgverzekeraar.

Wat vindt u van de diensten van uw zorgverzekeraar? Heeft u inzicht in declaraties en rekeningen? En biedt uw zorgverzekeraar informatie over waar u het beste heen kunt voor goede zorg? Ook bieden zorgverzekeraars extra service. Door bijvoorbeeld een lidmaatschap van een sportvereniging te vergoeden, of een hardloopwedstrijd te organiseren. Wat biedt uw zorgverzekeraar? En wat vindt u daar van? Deze en andere vragen komen aan bod in de vragenlijst.

Wij horen graag uw mening. Het invullen van de vragenlijst kost gemiddeld 12 minuten. Na het invullen is het belangrijk dat u op de knop 'voltooien' klikt aan het eind van de lijst. Pas dan worden de resultaten bij ons opgeslagen.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Uw zorgverzekering

1. Hoe bent u in 2011 verzekerd voor zorg? *

* vraag verplicht invullen

- Alleen een basisverzekering
 - Basis en aanvullende verzekering
 - Niet verzekerd
-

2. Wie is uw zorgverzekeraar?

Uw antwoord:

3. Heeft u een restitutiepolis of een naturapolis? *

Met een naturapolis kunt u alleen de zorgaanbieders (zoals huisartsen en ziekenhuizen) gebruiken waarmee uw zorgverzekeraar een contract heeft gesloten. Uw zorgverzekeraar betaalt alle rekeningen rechtstreeks aan de zorgaanbieders. Wilt u toch door een andere zorgverlener worden geholpen, dan betaalt uw zorgverzekeraar mogelijk niet alle kosten. Met een restitutiepolis kiest u zelf uw zorgverlener. U betaalt eerst zelf de rekening en stuurt de rekening daarna naar uw zorgverzekeraar. Die vergoedt meestal volledig alle door u gemaakte zorgkosten uit het basispakket. De restitutiepolis is meestal iets duurder dan een naturapolis.

* vraag verplicht invullen

- Restitutiepolis
- Naturapolis
- Combinatie restitutie en natura

Weet ik niet

4. Wat is de reden dat u een naturapolis heeft?

- Gemakkelijk
 Ik wist niet dat er nog iets anders is
 Collectieve zorgverzekering
 Anders, namelijk
 Weet ik niet

5. Wat is de reden dat u een restitutiepolis heeft?

- Meer keuzemogelijkheden
 Ik wil graag zelf eerst de rekeningen zien
 Collectieve zorgverzekering
 Anders, namelijk
 Weet ik niet

6. Heeft u een collectieve zorgverzekering?

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

7. Via wat voor soort organisatie heeft u deze collectieve zorgverzekering?

- Werkgever
 Consumentenorganisatie
 Patiëntenvereniging
 Sportvereniging
 Zorgaanbieder (bijvoorbeeld thuiszorgorganisatie)
 Winkel
 Anders, namelijk
 Weet ik niet

8. Heeft u een vrijwillig eigen risico bij uw zorgverzekering?

Dus naast het verplicht eigen risico (170 euro in 2011) heeft u nog een ander eigen risico. Daardoor betaald u minder premie.

- Ja, namelijk (bedrag)
 Nee
 Weet ik niet

9. Welke cijfer geeft u uw huidige zorgverzekeraar?

Slecht 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Goed

10. U kunt hier uw cijfer toelichten.

Veranderen zorgverzekering

Bij de eerstvolgende vraag kunt u aangeven of u bent veranderd van zorgverzekeraar. Het kan ook zijn dat u wel iets heeft veranderd, maar bij dezelfde zorgverzekeraar bent gebleven. Dat kunt u bij een latere vraag aangeven.

11. Bent u met ingang van 2011 veranderd van zorgverzekeraar?

- Nee, maar ik heb wel overwogen om te veranderen
 - Nee, en ik heb niet overwogen om te veranderen
 - Ja, alleen voor de basisverzekering
 - Ja, alleen voor de aanvullende verzekering
 - Ja, voor zowel de basis als de aanvullende verzekering
-

12. Wat was de reden om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar?

- Kosten
- Polisvoorwaarden
- Service
- Pakket werd steeds minder
- Anders, namelijk
- Weet ik niet

13. Heeft u problemen ondervonden bij het overstappen?

- Ja
 - Nee
 - Weet ik niet
-

14. U kunt hier het overstappen toelichten.

15. Heeft u met ingang van 2011 iets veranderd aan uw zorgverzekering?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

16. Wat heeft u veranderd?

- Aanvullende verzekering
- Tandartsverzekering
- Anders, namelijk
- Weet ik niet

17. Heeft u problemen ondervonden bij de verandering?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

18. U kunt hier toelichten welk probleem u ondervond bij de verandering van uw zorgverzekering.

Service met betrekking tot goede zorg

19. Geeft uw zorgverzekeraar informatie over de kwaliteit van zorg. Bijvoorbeeld op de website of in brochures?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

20. Is deze informatie duidelijk en bruikbaar voor het maken van een keuze voor een zorgverlener of instelling?

- Ja, ik heb de informatie wel eens gebruikt
- Ja, maar ik heb de informatie nog nooit gebruikt
- Nee, ik vind de informatie niet duidelijk
- Weet ik niet

21. Geeft uw verzekeraar informatie over de contracten met zorgverleners (bijvoorbeeld met ziekenhuizen of fysiotherapeuten)?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

22. Is deze informatie duidelijk en bruikbaar voor het maken van een keuze voor een zorgverlener of instelling?

- Ja, ik heb de informatie wel eens gebruikt
- Ja, maar ik heb de informatie nog nooit gebruikt
- Nee, ik vind de informatie niet duidelijk

Weet ik niet

23. Heeft u wel eens vragen gesteld aan uw verzekeraar over de vergoeding van bepaalde zorg?

Bijvoorbeeld over de vergoeding van een bepaalde operatie of een behandeling.

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

24. Is uw vraag goed afgehandeld door de zorgverzekeraar?

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

25. U kunt hier uw antwoord over de afhandeling door de zorgverzekeraar toelichten.

26. Heeft u wel eens aan uw zorgverzekeraar gevraagd waar u terecht kon voor de beste zorg?

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

27. Kreeg u een goed advies van de zorgverzekeraar?

- Ja, ik heb het advies gebruikt
 Ja, maar ik heb het advies toch niet gebruikt
 Nee, ik heb het advies wel gebruikt maar was niet tevreden
 Nee, ik heb het advies niet gebruikt
 Anders, namelijk
 Weet ik niet

28. Heeft u wel eens gebruik gemaakt van wachtlijstbemiddeling door uw zorgverzekeraar?

Soms krijgt u te maken met een lange wachttijd voor een behandeling of een consult. Uw zorgverzekeraar kan in dat geval voor u op zoek gaan naar een sneller alternatief. Bijvoorbeeld een behandeling in een ander ziekenhuis in Nederland of soms zelfs in het buitenland. Dit noemen we wachtlijstbemiddeling.

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

29. Was u tevreden over de wachtlijstbemiddeling?

- Ja, ik kon sneller bij een zorgverlener terecht
 - Ja, maar het leverde me weinig tijds winst op
 - Nee, ik kon niet sneller terecht
 - Nee, ik kon wel sneller terecht, maar was niet tevreden
 - Anders, namelijk
 - Weet ik niet
-

30. Wat vindt u belangrijk bij uw zorgverzekeraar?

Kies de voor u 3 belangrijkste aspecten. Geef aan de rechterkant met de pijltjes de volgorde van belangrijkheid aan.

0 items geselecteerd | Nog 1 benodigd | 3 resterend

- Informatie over de kwaliteit van zorgverleners en zorginstellingen
- Informatie over contracten
- Informatie over vergoedingen
- Snelle afhandeling van vergoedingen
- Wachtlijstbemiddeling
- Snelle reactie bij een vraag (telefonisch of per e-mail)
- Advies over beste zorg of zorgaanbieder

Rangorde

Selecteer de items van uw keuze aan de linkerkant en stel hier de rangorde voor de gekozen items in.

Service en declaraties

31. Krijgt u zelf de rekeningen van zorgverleners?

Het kan zijn dat u altijd zelf de rekeningen krijgt van zorgverleners. Maar ze kunnen ook rechtstreeks aan uw zorgverzekeraar worden gestuurd.

- Altijd
 - Meestal
 - Soms
 - Nooit
 - Weet ik niet
-

32. Krijgt u wel eens een overzicht van de declaraties die voor u zijn gedaan bij uw zorgverzekeraar?

- Ja (per post, mail of online)
 - Nee
 - Weet ik niet
-

33. Hoe vaak ontvangt u zo'n overzicht of bekijkt u het overzicht online?

- Na gebruik van zorg
- (meer dan) een keer per maand
- Ongeveer ieder kwartaal

- Eenmalig aan het eind van een jaar
- Eenmalig aan het begin van het daarop volgende jaar
- Anders, namelijk
- Weet ik niet

34. Vindt u dat u vaak genoeg een overzicht krijgt?

- Te vaak
- Goed
- Niet vaak genoeg
- Weet ik niet

35. Is het overzicht van de declaraties voor u duidelijk?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit
- Weet ik niet

36. Controleert u wel eens of het overzicht klopt?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit
- Weet ik niet

37. Is het wel eens gebeurd dat het overzicht van uw declaraties niet juist was?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

38. Meld hier uw ervaring. Ook graag melden wat u heeft gedaan indien een overzicht niet juist was.

39. Hoe krijgt u inzicht in uw (verplicht) eigen risico?

- Via een overzicht na gebruik van zorg
- Via een overzicht na afloop van een jaar
- Via afschrijving van mijn betaalrekening
- Anders, namelijk
- Niet

Weet ik niet

40. Wat vindt u belangrijk als het gaat om declaraties van uw zorgverzekeraar?

Kies de voor u 3 belangrijkste aspecten. Geef aan de rechterkant met de pijltjes de volgorde van belangrijkheid aan.

0 items geselecteerd | Nog 1 benodigd | 3 resterend

- Overzicht op papier
- Online overzicht
- Overzicht van (verplicht) eigen risico
- Hulp bij vragen over declaraties
- Actie van de zorgverzekeraar als het overzicht niet correct is.

Rangorde

Selecteer de items van uw keuze aan de linkerkant en stel hier de rangorde voor de gekozen items in.

Extra service en kortingen

Zorgverzekeraars bieden steeds vaker 'extra' zaken die interessant voor u kunnen zijn. Bijvoorbeeld korting op een lidmaatschap van een sportschool of patiëntenvereniging, een hardlooptwedstrijd voor alle verzekerden, voordelig naar de sauna, of een luierservice voor ouders met kleine kinderen of gezondheidsproducten met korting.

41. Biedt uw zorgverzekeraar ook extra service of kortingen?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

42. Maakt u wel eens gebruik van deze extra faciliteiten?

- Ja, namelijk (graag soort activiteiten vermelden):
- Nee
- Weet ik niet

43. Vindt u het belangrijk dat uw zorgverzekeraar deze extra faciliteiten biedt?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

44. Kunt u aangeven welke service of kortingen u belangrijk vindt?

Kies minimaal 1 en maximaal 3 voor u belangrijke aspecten. Geef aan de rechterkant met de pijltjes de volgorde van belangrijkheid aan.

0 items geselecteerd | Nog 1 benodigd | 3 resterend

- Korting of vergoeding van sportactiviteiten
- Korting of vergoeding van lidmaatschap patiëntenvereniging

Rangorde

Selecteer de items van uw keuze aan de linkerkant en stel hier de rangorde voor de gekozen items in.

- Korting op cursus (stoppen met roken, afslankcursus,..)
- Bemiddeling voor klussen in en om het huis (boodschappenservice, tuinman, luierservice)
- Aanbiedingen van producten (gezondheidsproducten, gratis condooms)
- Aanbiedingen van apparaten (fitnessapparaten, gezondheidslampen)
- Korting op medische zelftest
- Tijdschrift met gezondheidsinformatie

45. Als uw zorgverzekeraar de mogelijkheid heeft om te investeren. Waar zou hij het geld dan volgens u het beste aan kunnen besteden?

46. Bent u lid van een patiëntenorganisatie?

Bijvoorbeeld de Diabetes Vereniging, de reumapatiëntenbond, de vereniging van Lyme-patiënten of een van de andere patiëntenverenigingen in Nederland.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

47. Krijgt u van uw zorgverzekeraar het lidmaatschap van de patiëntenvereniging vergoed?

- Ja, volledig
- Ja, voor een deel
- Nee, wel gevraagd maar de verzekeraar biedt geen vergoeding
- Nee, nooit aangevraagd bij de zorgverzekeraar
- Weet ik niet

Niet verzekerd

U geeft aan dat u geen zorgverzekering heeft. De vragenlijst is op u dan niet van toepassing. We stellen het op prijs wanneer u de algemene vragen wilt invullen.

Algemene vragen

48. Bent u een man of een vrouw? *

* vraag verplicht invullen

- Vrouw
- Man

49. Wat is uw geboortedatum?

Uw antwoord:

50. Heeft u één of meer chronische aandoeningen?

- Geen
- Astma/COPD
- Chronische reuma, reumatoïde artritis
- Darmaandoening
- Diabetes
- Hart- en Vaatziekten
- Kanker
- Lichamelijke beperking
- Maagklachten
- Psychische problemen (GGZ)
- Verstandelijke beperking
- Anders, namelijk

51. In welke provincie woont u? *

* vraag verplicht invullen

- Drenthe
- Flevoland
- Friesland
- Gelderland
- Groningen
- Limburg
- Noord-Brabant
- Noord-Holland
- Overijssel
- Utrecht
- Zeeland
- Zuid-Holland

52. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?

- Geen onderwijs afgerond of nog niet afgemaakt
- Lagere school (basisonderwijs)
- Lager beroepsonderwijs (LBO, LTS, LHNO, huishoud- of ambachtsschool, LEAO, lager land- en tuinbouwonderwijs etc.)
- Voorbereidend of kort middelbaar beroepsonderwijs (VMBO, KMBO)
- Middelbaar algemeen onderwijs (LAVO, ULO, MULO, MAVO, 3-jaar HBS etc.)
- Middelbaar beroepsonderwijs (MBO, MTS, MEAO, Praktijkdiploma Boekhouden, Kleuterkweekschool etc.)
- Voortgezet Algemeen Onderwijs (5-jaar HBS, MMS, HAVO, lyceum, atheneum, gymnasium, VWO etc.)

- Hoger beroepsonderwijs (HBO, HTS, HEAO, Sociale Academie, HHNO, lerarenonderwijs, kandidaatsexamen etc.)
- Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- Post academisch onderwijs (notariaat, doctorstitel, artsexamen)
- Anders, namelijk:

53. Bent u bereid om eventueel mee te werken aan een interview?

De NPCF wordt regelmatig benaderd door journalisten met de vraag of wij nog mensen weten die bereid zijn om mee te werken aan een programma of interview.

- Ja
- Nee

54. Bent u bereid vaker mee te werken aan vragenlijsten van ConsumentendeZorg.nl?

- Ja
- Doe ik al aan mee
- Nee

55. Wilt u de nieuwsbrief van Consument en de zorg ontvangen per e-mail? U wordt daarmee tevens geïnformeerd over de resultaten van deze en andere meldacties.

- Ja
- Die ontvang ik al
- Nee

Persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld. Graag uw e-mail adres vermelden wanneer u vaker vragenlijsten wilt invullen of wanneer u de nieuwsbrief wilt ontvangen. Graag uw naam en adresgegevens vermelden wanneer u beschikbaar bent voor een interview.

Naam

Adres

Postcode

Woonplaats

Telefoonnummer

E-mail

62. Als u nog opmerkingen heeft naar aanleiding van dit onderwerp, kunt u gebruik maken van onderstaand invoerveld.

U kunt hier geen vragen stellen. Wanneer u vragen heeft over de zorg, kunt u terecht bij het meldpunt Consumentenzorg. De gegevens vindt u nadat u de vragenlijst heeft voltooid.

U bekijkt deze vragenlijst in de voorbeeldweergave. U kunt daarom geen resultaten verzenden!
