

Wat is de invloed van uw zorgverzekeraar?



De rol van de zorgverzekeraar verandert. De zorgverzekeraar heeft steeds meer invloed op de kwaliteit van de zorg. Bijvoorbeeld de kwaliteit van de huisarts, een specialist in een ziekenhuis of een fysiotherapeut.

De zorgverzekeraar sluit contracten met zorgverleners en zorginstellingen. Dat noemen we zorginkoop. De zorgverzekeraar is niet verplicht om zorg in te kopen bij iedere zorgverlener. Als de zorgverzekeraar bijvoorbeeld de kwaliteit van een zorgverlener niet goed genoeg vindt, kan hij beslissen geen contract af te sluiten. Met een natura-polis bent u afhankelijk van deze contracten.

Wij horen graag uw mening. Het invullen van de vragenlijst kost gemiddeld 10 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!

1. Bent u het afgelopen jaar bij een zorgverlener geweest?

Bijvoorbeeld een huisarts, apotheek, medisch specialist (neuroloog, reumatoloog, oncoloog), fysiotherapeut, ..

- Ja
- Nee

2. Bij welke zorgverlener(s) bent u geweest? | [Meerdere antwoorden mogelijk](#)

- Huisarts
- Apotheek
- Medisch specialist
- Fysiotherapeut
- Anders, namelijk

3. Moest u zelf (een deel van de) zorg betalen, omdat uw zorgverzekeraar geen contract had met uw zorgverlener?

Het gaat hier niet om betaling van het (verplicht) eigen risico.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

4. Wat voor soort zorgverzekering heeft u?

[Klik hier](#) voor meer informatie over de soorten polissen.

- Een natura verzekering
- Een restitutieverzekering
- Een combinatieverzekering
- Weet ik niet

Contracten en vertrouwen in de zorgverzekeraar

Uw zorgverzekeraar sluit contracten af met zorgverleners en zorginstellingen. In die contracten worden steeds vaker afspraken gemaakt over de kwaliteit van de zorg. Dit wordt zorginkoop genoemd. Bij het afsluiten van contracten wordt gekeken naar kwaliteit en prijs van de zorg.

5. Heeft u er vertrouwen in dat uw zorgverzekeraar de kwaliteit van zorg belangrijker vindt dan de kosten van de zorg?

Geen vertrouwen 0 1 2 3 4 5 Veel vertrouwen

6. Heeft u in het algemeen vertrouwen in het oordeel van uw zorgverzekeraar over kwaliteit van zorg?

Geen vertrouwen 0 1 2 3 4 5 Veel vertrouwen

7. Heeft u wel eens meegemaakt dat uw zorgverzekeraar geen contract had met een zorgverlener die volgens u juist goede kwaliteit biedt?

- Ja
- Nee

8. U kunt hier uw ervaring toelichten.

9. Wat kan het vertrouwen in uw zorgverzekeraar (nog) groter maken? | [Meerdere antwoorden mogelijk](#)

- Zorgverzekeraar betreft patiënten bij de zorginkoop
- Zorgverzekeraar heeft zorgverleners (artsen) die helpen bij de zorginkoop
- Goede informatie over kwaliteit van de zorg
- Informatie over de contracten die worden afgesloten
- Informatie over voorwaarden van contracten
- Goede afhandeling van mijn vragen
- Anders, namelijk

10. Heeft u meer vertrouwen in uw zorgverzekeraar wanneer die patiëntenorganisaties betreft bij de zorginkoop?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Selectieve inkoop van zorg door de zorgverzekeraar

We leggen u een aantal situaties voor. U gaat er daarbij van uit dat u te maken krijgt met een aandoening. U heeft voor behandeling van de aandoening zorg nodig in een ziekenhuis.

Voor deze aandoening sluit uw zorgverzekeraar contracten af met ziekenhuizen. Hierbij maakt uw zorgverzekeraar bepaalde keuzes voor u. We horen graag uw mening.

Uw zorgverzekeraar kan met 30 ziekenhuizen een contract sluiten. 5 van die ziekenhuizen bieden volgens de zorgverzekeraar onvoldoende kwaliteit. Bijvoorbeeld omdat er regelmatig klachten zijn van patiënten, herstel duurt relatief lang of de specialisten hebben niet voldoende ervaring met bepaalde operaties. Uw zorgverzekeraar sluit deze 5 ziekenhuizen uit.

U houdt daarmee 25 ziekenhuizen over om te kiezen.

11. Vindt u het goed dat uw zorgverzekeraar u uitsluitend laat kiezen uit ziekenhuizen van voldoende kwaliteit?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Uw zorgverzekeraar kan met 25 ziekenhuizen een contract sluiten. Van deze ziekenhuizen leveren er 10 duidelijk de beste zorg. De overige 15 ziekenhuizen leveren niet de beste zorg.

Uw zorgverzekeraar geeft u de keuze uit de 10 ziekenhuizen die het beste zijn.

12. Vindt u het goed dat uw zorgverzekeraar u uitsluitend de keuze geeft uit de beste 10 ziekenhuizen? | [vraag verplicht invullen](#)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

13. Mag uw zorgverzekeraar u wel een keuze geven uit alleen de beste ziekenhuizen als u kunt kiezen uit 25 ziekenhuizen?

Dit zijn nog steeds alleen de beste ziekenhuizen.

- Ja

- Nee
- Weet ik niet

Van de 10 beste ziekenhuizen zijn er 5 erg duur.

Uw zorgverzekeraar geeft u de keuze uit de 5 betaalbare ziekenhuizen.

14. Vindt u het goed dat uw zorgverzekeraar u uitsluitend de keuze geeft uit de 5 beste ziekenhuizen die betaalbaar zijn? | vraag verplicht invullen

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

15. Mag uw zorgverzekeraar u wel een keuze geven uit alleen de beste betaalbare ziekenhuizen als u kunt kiezen uit 25 ziekenhuizen?

Het gaat dan nog steeds alleen om ziekenhuizen die het beste zijn en betaalbaar.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Uw zorgverzekeraar geeft u de keuze uit de beste 10 ziekenhuizen. Van deze ziekenhuizen zijn er nog steeds 5 erg duur. De andere 5 zijn goed betaalbaar.

Uw zorgverzekeraar geeft aan dat u met een premieverhoging nog steeds uit alle 10 ziekenhuizen kunt kiezen.

16. Wilt u meer premie betalen om de keuze te hebben uit 10 in plaats van uit 5 ziekenhuizen?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

17. Vindt u dat een zorgverzekeraar ziekenhuizen financieel mag belonen wanneer zij de beste kwaliteit bieden?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

18. Vindt u dat uw zorgverzekeraar ziekenhuizen die de beste kwaliteit bieden mag aanbevelen bij de eigen verzekerden?

Het gaat hier om een aanbeveling en niet een verplichting.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Casus CZ

CZ heeft in 2010 de beslissing genomen om geen contract te sluiten met een aantal instellingen voor borstkankerzorg. Het aantal operaties dat in een instelling wordt uitgevoerd is hierbij doorslaggevend. CZ geeft aan dat een instelling die minder dan 70 operaties per jaar uitvoert, geen goede kwaliteit kan bieden. CZ baseert zich hierbij op internationale literatuur en richtlijnen.

19. Heeft u gehoord of gelezen over deze manier van zorginkoop?

Bijvoorbeeld van uw zorgverzekeraar, via de media of van vrienden of bekenden.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

20. Vindt u het goed dat CZ voorwaarden voor kwaliteit stelt aan zorginstellingen?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

21. Vindt u dat deze manier van het inkopen van zorg ook voor andere aandoeningen zou moeten worden toegepast?

Bijvoorbeeld voor behandeling van blaaskanker, knieoperaties, ..

- Ja, namelijk voor de volgende aandoening(en):
- Nee, ik vind dit niet nodig
- Weet ik niet

22. Wie is uw zorgverzekeraar? | vraag verplicht invullen

Uw antwoord:*

23. Is deze manier van inkopen van zorg door CZ voor u een reden om over te stappen naar zorgverzekeraar CZ?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

24. Vindt u dat uw eigen zorgverzekeraar ook op deze manier zorg zou moeten inkopen?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

25. Is het inkoopbeleid van zorgverzekeraar CZ voor u een overweging om van zorgverzekeraar te veranderen?

- Ik heb het wel overwogen, maar ben niet van zorgverzekeraar veranderd.
- Ik heb dit niet overwogen.
- Voor mij juist reden om bij CZ te blijven.
- Voor mij was dit reden om over te stappen naar CZ.
- Anders, nl

Informatie van zorgverzekeraars over zorginkoop**26. Geeft uw zorgverzekeraar informatie over met welke zorgverleners een contract is gesloten?**

Bijvoorbeeld via een folder, mailing of via de website.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

27. Geeft uw zorgverzekeraar informatie over waar op wordt gelet bij het afsluiten van contracten? | vraag verplicht invullen

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

28. Op welke manier heeft u informatie gekregen of gevonden over waar uw zorgverzekeraar op let bij het afsluiten van contracten? | Meerdere antwoorden mogelijk

- Via de polisvoorwaarden
- Telefonisch (als ik een vraag stel)
- Via de website
- Via een nieuwsbrief of informatieblad
- Anders, namelijk

29. Is de informatie over waar de zorgverzekeraar op let bij het afsluiten van contracten voor u voldoende duidelijk?

Onduidelijk 0 1 2 3 4 5 Duidelijk

30. Zou u informatie willen krijgen over waar de zorgverzekeraar op let bij het afsluiten van contracten?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

31. Op welke manier zou u informatie willen krijgen over waar uw zorgverzekeraar op let bij het afsluiten van contracten? | [Meerdere antwoorden mogelijk](#)

- Via de polisvoorwaarden
- Telefonisch (als ik een vraag stel)
- Via de website
- Via een nieuwsbrief of informatieblad
- Anders, namelijk

32. Welke informatie heeft u nodig om het oordeel van uw zorgverzekeraar te kunnen vertrouwen?

33. We horen graag uw reactie op de volgende stellingen.

	Eens	Oneens	Weet ik niet
Wanneer ik kan kiezen uit 5 ziekenhuizen, heb ik te weinig keuze.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wanneer ik kan kiezen uit 10 ziekenhuizen, heb ik te weinig keuze.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik wil altijd zelf kunnen kiezen uit alle ziekenhuizen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wanneer ik kan kiezen uit 10 ziekenhuizen, is dat voor mij te veel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wanneer ik kan kiezen uit 25 ziekenhuizen, is dat voor mij te veel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Algemene vragen

34. Bent u een man of een vrouw? | [vraag verplicht invullen](#)

- Vrouw
- Man

35. Wat is uw geboortedatum?

U kunt uw geboortedatum invoeren als dd-mm-jjjj.
Maakt u gebruik van het kalendertje? Kies dan eerst een jaartal. Selecteer daarna met de pijltjes links en rechts bovenin een maand. En klik daarna op de juiste dag.

Uw antwoord:

36. Heeft u één of meer chronische aandoeningen? | [Meerdere antwoorden mogelijk](#)

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

37. In welke provincie woont u? | [vraag verplicht invullen](#)

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

38. 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:

39. 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

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

- Ja
- Doe ik al aan mee
- Nee

41. Wilt u de nieuwsbrief van Consumentendezorg 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.

42. Naam

Uw antwoord:

43. Adres

Uw antwoord:

44. Postcode

Uw antwoord:

45. Woonplaats

Uw antwoord:

46. Telefoonnummer

Uw antwoord:

47. E-mail

Uw antwoord:

48. 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!