

## PERSBERICHT

### EVALUATIEONDERZOEK NAAR 4 JAAR BASISVERZEKERING:

## Verzekerde ervaart nieuwe zorgstelsel beter dan verwacht

LEIDEN/DEN HAAG, 17 NOVEMBER 2009 – Verzekerden kijken tevreden terug op de invoering van de basisverzekering. Hiermee werd in januari 2006 het onderscheid tussen ziekenfonds en particulier verzekeren opgeheven. Dit blijkt uit onderzoek van Trendbox in opdracht van de VRZ. Vier jaar na de invoering ervaart circa 50% van de verzekerden het zorgstelsel goed noch slecht, terwijl in 2005 nog 70% van de Nederlanders zich afvroeg of de gezondheidszorg in Nederland beter zou worden door de invoering van de basisverzekering. Uit deze afname van twijfel mag worden geconcludeerd dat de basisverzekering op een groter draagvlak kan rekenen dan tijdens de invoering werd verwacht.

Uit het onderzoek blijkt verder dat de overgrote meerderheid tevreden is over zijn of haar zorgverzekeraar. Net als uit eerdere onderzoeken (Kiesbeter, Consumentenbond) blijkt, worden de bij de VRZ aangesloten zorgverzekeraars hoger gewaardeerd: 83% zou zijn of haar VRZ-zorgverzekeraar aanbevelen. 'Met trots kijken wij naar de uitkomsten van de verschillende onderzoeken, maar zijn ons zeer bewust van de vele uitdagingen die in de gezondheidszorg voorliggen. 'Als kwaliteitszorgverzekeraars voelen wij ons hierbij in eerste instantie verantwoordelijk voor het verder inzichtelijk maken van kwaliteit die wij onze verzekerden bieden, 'aldus VRZ-voorzitter Ton van Houten. Het inzichtelijk maken van kwaliteit van zorg helpt verzekerden bij het maken van een keuze voor de kwalitatief beste zorg. Daarnaast blijft het verder verbeteren van de service-dienstverlening voor de VRZ zorgverzekeraars de komende jaren een extra punt van aandacht. 'De uitkomsten van het onderzoek geven ons een steuntje in de rug op de door ons ingeslagen weg', aldus Ton van Houten.

#### **Betaalbaarheid**

Uit het Trendbox-onderzoek blijkt dat het grootste knelpunt zoals dat door verzekerden wordt beleefd, de hogere kosten zijn voor de verzekering (54%). Daarnaast wordt ook de minder uitvoerige dekking van de polissen door ondervraagden genoemd (21%). Door de vergrijzing blijft de druk op de kosten in de gezondheidszorg de komende jaren substantieel. Veel partijen in de gezondheidszorg kiezen voor schaalvergroting als oplossing. Ton van Houten; 'Wij geloven niet in kostenbesparingen door schaalvergroting, maar veel meer in slimme samenwerking met alle partijen in de zorgketen om zo de service richting de verzekerde nog verder te verbeteren. Daarbij zijn juist de relatief kleinere organisaties als de onzen effectiever, efficiënter en klantgerichter.'

De resultaten van het Trendbox onderzoek zijn vandaag aangeboden aan oud-minister van VWS Hans Hoogervorst, vier jaar geleden de verantwoordelijk minister voor de invoering van de zorgverzekeringwet. De overhandiging vond plaats tijdens de VRZ *Visieconferentie 2009* in Den Haag, waar met verschillende partijen in het veld verder werd gediscussieerd over kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van de gezondheidszorg.

#### **Over de VRZ**

De VRZ streeft voor haar meer dan 1,4 miljoen verzekerden naar kwaliteitsverbetering, doelmatigheid en toegankelijkheid van de zorg. De leden van de VRZ bieden kwalitatief hoogwaardige zorgproducten die door verzekerden worden erkend en gewaardeerd. Samen met zorgverleners geven de leden van de VRZ invulling aan de ambitie om vanuit een klantgerichte benadering een optimaal zorgaanbod te bieden. De leden van de vereniging van Nederlandse kwaliteitszorgverzekeraars zijn: De Friesland Zorgverzekeraar, ONVZ Zorgverzekeraar, PNO Ziektekosten, Salland Verzekeringen en Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid. De VRZ is in 1998 opgericht.

-----  
*Noot voor de redactie, niet voor publicatie:*

Voor meer informatie: Ton van Houten, voorzitter VRZ verzekeraars, tel 071 5825100 of Friso de Jong, tel 06 47 23 61 27.

Het Trendbox onderzoek is op te vragen via het secretariaat van de VRZ via [info@vrz.nl](mailto:info@vrz.nl)

## Uitkomsten Trendbox onderzoek

### Eigen zorgverzekeraar

- > Dit jaar zijn de respondenten voor het eerst gevraagd een schoolcijfer te geven aan hun eigen zorgverzekeraar. Met een gemiddelde van 7,7 landelijk kan worden gesteld dat men behoorlijk tevreden is. Specifiek kijkend naar de VRZ-verzekerden, dan treffen we zelfs een 7,9 aan.
- > Een meerderheid van de Nederlanders zal zijn eigen zorgverzekeraar aanbevelen bij familie of vrienden (64%), wat stabiel is gebleven ten opzichte van 2005. De VRZ-verzekerden zijn significant positiever: maar liefst 83% zou zijn of haar VRZ-zorgverzekeraar aanbevelen.
- > Het landelijk percentage dat aangeeft dat de eigen zorgverzekeraar (helemaal) niet aan de verwachtingen voldoet is met 11% relatief laag en gelijk gebleven aan 2005. Onder VRZ-verzekerden wijkt dit niet af. Klachten die zoal leven: het gaat er bureaucratisch aan toe, geen verstand van zaken en niet meedenken met de verzekerde. Kijkend naar de positieven, dan valt te zien dat een significant grotere groep binnen de VRZ-leden aangeeft dat de eigen verzekeraar geheel aan de verwachtingen voldoet (56% tegenover 38% landelijk).
- > Wat betreft de kenmerken die men vindt passen bij de eigen zorgverzekeraar, is er het één en ander veranderd ten opzichte van vier jaar geleden. Zo vindt men minder vaak dat de verzekeraar 'altijd in de buurt' is, al kan dit komen door de opkomst van internet. Tevens is men er minder van overtuigd dat je als verzekerde een stem in het beleid van de zorgverzekeraar hebt.
- > 'Goede contacten', 'hoge kwaliteit', 'heldere polissen' en 'betaalbare zorg' zijn, hoewel in vergelijking met het verleden in mindere mate, kenmerken die men toedicht aan hun verzekeraar. Kijkend naar de VRZ-verzekerden dan is een vergelijkbaar profiel te zien, alhoewel men over het algemeen positiever lijkt. Op de punten 'betaalbare zorg' en 'goede contacten' zou VRZ zich meer kunnen onderscheiden aangezien ze hier op het zelfde niveau als de gemiddelde zorgverzekeraar scoort.
- > 48% van de VRZ verzekerden vindt dat zijn Zorgverzekeraar -meer dan andere Zorgverzekeraars- een kwaliteitszorgverzekeraar is (landelijk 26%).

### Invoering van de nieuwe zorgverzekeringwet

- > Het grootste gedeelte van de ondervraagden (51%) heeft de verandering goed noch slecht ervaren na invoering van de nieuwe zorgverzekeringwet op 1 januari 2006; onder VRZ-verzekerden ligt dit op 41%. Een kwart (26%) geeft zelfs aan het als een tamelijk tot zeer goede verandering te hebben ervaren, onder de VRZ-verzekerden leeft dit gevoel met 31% nog meer. Meer respondenten vinden het goed dat er nu een verzekering is die voor iedereen gelijk is (van 58% in 2005 naar 69%). Onder VRZ-verzekerden wijkt dit niet af (67%).
- > Vier jaar geleden vroeg een groot deel van de Nederlanders (70%) zich af of de gezondheidszorg in Nederland beter zou worden door de invoering van de basisverzekering. Bij VRZ-leden betrof dit 51%. Vervolgens is nu een vergelijkbare vraag achteraf gesteld of men zich nu afvraagt of de Nederlandse gezondheidszorg (uiteindelijk) beter is geworden door de invoering van de basisverzekering. Hiermee is 50% van de verzekerden in het algemeen het (helemaal) eens. Voorzichtig kan worden gesteld dat men hier in 2009 minder aan twijfelt en iets meer overtuigd is van de positieve gevolgen nu de invoering een feit is geworden. Binnen de VRZ-groep is 61% het (helemaal) eens.
- > Wanneer wordt gevraagd naar knelpunten bij de invoering, geeft bijna een kwart (23% landelijk, 24% VRZ) aan deze wel ervaren te hebben. Het voornaamste knelpunt dat landelijk in dit kader wordt genoemd is dat de verzekering meer is gaan kosten (54%). Tevens noemt een substantieel deel (21%) een lagere vergoeding.
- > Als concreet wordt gevraagd of de respondent er na de invoering van de basisverzekering op voor- of achteruit is gegaan, geeft bijna een tiende (8%) aan er op vooruit gegaan te zijn (9% VRZ). Door 48% (54% VRZ) wordt geantwoord er op achteruit te zijn gegaan (en dan met name financieel). Landelijk geeft 44% aan geen verschil te zien, onder VRZ ligt dit op 37%.

### Overheid en zorgverzekeraars in het algemeen

- > Vergeleken met 2000 en 2005 lijkt men op landelijk niveau ten opzichte van de zorgverzekeraars milder te zijn geworden. Zo vinden minder respondenten dat zorgverzekeraars te ver van de mensen af staan. Hiermee benadert men de sterke score die

VRZ reeds in 2005 realiseerde. Een zelfde tendens valt te zien voor wat betreft het beeld bij een zorgverzekeraar vaak alleen maar een nummer te zijn.

- > Overall lijkt men een iets minder uitgesproken mening te hebben over zorgverzekeraars, aangezien de neutrale antwoordcategorie in 2009 relatief vaker is gekozen. Dit zou te maken kunnen hebben met dat men in 2005 sceptisch ten opzichte van de veranderingen stond en er nu gewinning heeft plaatsgevonden.
- > Het blijkt dat men erg gesteld is op de vrijheid zelf de hulpverlening, instelling of medicatie te kiezen. Een ontwikkeling die prima past in de trend naar individualisering zoals uit ons trendonderzoek Life & Living blijkt. Consumenten willen zich in de 'drivers' seat bevinden. Zorgverzekeraars dienen zich in de ogen van verzekerden hierin niet te mengen. Men verwacht dat de overheid zorg draagt voor de basis van de gezondheidszorg en dat de zorgverzekeraars zorgen voor een goede uitvoering. Een aanbeveling voor zorgverzekeraars zou daarom kunnen zijn dat men zich meer richt op de wensen en behoeften van klanten in de vorm van bijvoorbeeld op maat gesneden polissen.
- > Zoals ook uit voorgaande onderzoeken bleek, zijn aspecten als preventie door de zorgverzekeraar (65% algemeen, 60% VRZ) en begeleiding om bijvoorbeeld sneller te worden behandeld (64% respectievelijk 54%) relatief meer van belang voor verzekerden als het gaat om de verantwoordelijkheid van de zorgverzekeraars.