



ZORGVERZEKERAARS BEOORDEELD

DE KLEINTJES AAN KOP



Jaarlijks vragen we zo'n 10.000 panelleden wat ze van hun zorgverzekeraar vinden. Na vijf jaar is het tijd om de balans op te maken. Over welke zorgverzekeraar zijn klanten het meest tevreden, welke heeft de beste website en handelt het best de betalingen af?



## DE ZORG-MONITOR

De Zorgmonitor is een enquête die de Consumentenbond ieder jaar houdt onder ruim 10.000 leden van het Consumentenbond-internetpanel.

We vragen de panelleden wat dat jaar hun ervaringen waren met hun zorgverzekeraar, bijvoorbeeld met de klantenservice en hoe verzekeraars de rekeningen afhandelden. Ook informeren we of panelleden wel of niet gaan overstappen en welke polis ze hebben.

Zorgverzekeraars die meer dan 50 beoordelingen hebben, geven we op de verschillende onderdelen een cijfer, wat we uiteindelijk combineren tot een eindoordeel voor elke zorgverzekeraar.

Ook je kritische mening delen? Aanmelden voor het panel kan op [panel.consumentenbond.nl](http://panel.consumentenbond.nl).

10.000 panelleden werken mee

Wat zijn hun ervaringen met zorgverzekeraars?

Zo komen we tot een eindoordeel over de service

Over een paar weken kan iedereen weer de nieuwe zorgpolis verwachten. Dat we meer gaan betalen staat eigenlijk al vast. Het eigen risico blijft weliswaar gelijk op €385, maar de premie zal naar verwachting omhooggaan. Dit stuit op heel wat onbegrip, want al jaren is 'te duur' het belangrijkste verwijt van veel van onze panelleden aan de zorgverzekeraars. 'Premies van basis- en aanvullende verzekeringen zijn te hoog, maar dat is bij alle verzekeraars, dus dat maakt niets uit', reageert een panellid afgelopen jaar. Ook in 2012 konden we al een soortgelijk citaat noteren: 'De prijs-kwaliteitverhouding is bij geen enkele verzekeraar goed. Bij allemaal zijn de premies te hoog'.

De verwijten zijn niet helemaal terecht, want de overheid bepaalt het eigen risico en ook over de inhoud van het basispakket hebben verzekeraars weinig te zeggen, maar zorgverzekeraars zijn nu eenmaal de boodschapper van het slechte nieuws.

### DE SCORES

Wel tevreden zijn de panelleden over de service van hun zorgverzekeraar. Dit blijkt als we de resultaten van de afgelopen vijf zorgmonitoren naast elkaar leggen. Sterker nog: ruim tweederde van de Nederlanders, waaronder een groot deel van onze panelleden, is nog nooit

overgestapt van zorgverzekering. 'Ik ben al sinds 1933 naar tevredenheid verzekerd bij CZ. Overstappen heeft voor mij geen zin meer', reageert een panellid. Een ander zegt: 'In de 45 jaar dat ik bij Ohra verzekerd ben, heb ik nog nooit problemen gehad.'

Gemiddeld krijgen de verzekeraars van de panelleden een 7,6 voor hun dienstverlening. Het hoogst scoren DSW, ONVZ en PNOzorg (dat ook onder het ONVZ-concern valt). Over vijf jaar genomen krijgt dit drietal een 8,1. Opvallend genoeg zijn dit allemaal kleine verzekeraars met een marktaandeel van respectievelijk 3 en 2,7% (ONVZ en PNOzorg samen).

De rij wordt gesloten door VGZ met een 7,2, maar dicht daarbij in de buurt eindigen Avéro Achmea, Zilveren Kruis, Menzis, IZZ en Delta Lloyd. De laagstscorende verzekeraars zijn allemaal grote verzekeraars of ze vallen onder een groot concern.

### HEKKENSLUITER

In de afgelopen vijf jaar waren de toppers en hekkensluiters ook telkens min of meer dezelfde. Alleen in 2013 en 2014 stond CZdirect in de top-3, ten koste van PNOzorg en DSW. De verschillen tussen de best- en minstscorende verzekeraars zitten onder andere in de beoordeling van de klantenservice. Zo krijgt >>

## 10.000 PANELLEDEN OVER ZORGVERZEKERAARS

	2013	2014	2015	2016
<b>Ik heb vertrouwen in de keuzes van mijn zorgverzekeraar</b>	60%	54%	48%	49%
<b>Ik wil zelf bepalen naar welke zorgverlener ik ga</b>	80%	83%	85%	88%
<b>Beperking van keuzevrijheid is een reden om over te stappen</b>	47%	54%	57%	63%

IN 2012 WERDEN DEZE VRAGEN NOG NIET ZO GESTELD



Door signalen die wij krijgen, verwachtte ik dat het panel negatiever zou oordelen

### SANDRA MUL, REDACTEUR-ONDERZOEKER ZORG: 'VERZEKERDEN ZIJN BEST POSITIEF OVER HUN ZORGVERZEKERAAR'

'Bij de klantenservice van de Consumentenbond komen regelmatig klachten binnen over zorgverzekeraars. Vaak gaat het om rekeningen die erg laat komen of zorg die de verzekeraar uiteindelijk niet vergoedt. Soms zijn het schrijnende gevallen. Zo meldde zich laatst een man die in een revalidatiecentrum zat waarmee

zijn zorgverzekeraar geen contract heeft. Dat zou hem duizenden euro's gaan kosten. Na wat telefoontjes van ons, het revalidatiecentrum en de vrouw van de patiënt is het goed gekomen. Maar ik vraag me dan wel af of een verzekeraar zich niet direct in de patiënt kan verplaatsen, in plaats van eerst met een standaardant-

woord te komen. Op basis van dit soort signalen had ik verwacht dat zorgverzekeraars veel negatiever zouden worden beoordeeld in onze Zorgmonitor. Maar verrassend genoeg blijkt uit de afgelopen vijf jaar dat verzekerden over het algemeen best positief zijn over hun zorgverzekeraar. Gelukkig maar!

jaar 12% een eigen risico heeft dat hoger is dan de verplichte €385.

### KLACHTEN

Natuurlijk is niet iedereen tevreden over zijn zorgverzekering. Zo meldt een panellid : 'Ik moet voor mijn medicijnen gaan betalen, omdat er ineens geen contract meer is met mijn apotheek. Tijd om over te stappen'. Een ander vindt dat de klantenservice van zijn zorgverzekeraar tekortschiet: 'Het schort nogal aan de kwaliteit, als het gaat om e-mails beantwoorden en voorlichting verstrekken. De verzekeraar laat alleen iets horen bij het aanbieden van de nieuwe polis, en ook dit gebeurt aan de late kant!'

In 2016 had 30% van de panelleden contact met zijn verzekeraar over een klacht of probleem. Bij ruim 20% ging het om de vergoeding van zorg, zoals medicijnen of fysiotherapie. Andere veelgenoemde klachten gingen over de hoogte van de vergoeding en de betaling van de premie, het eigen risico of de eigen bijdrage. In de helft van de gevallen werd het probleem niet (volledig) opgelost en bleven onze panelleden ontevreden achter. Vanaf half november kun je weer overstappen van zorgverzekeraar of het huidige pakket aanpassen. Vaak is een lagere premie een reden om over te stappen, maar vind je service belangrijk, dan kan het geen kwaad om eens naar de kleinere verzekeraars te kijken. <<

hekkensluis VGZ daarvoor een 7,4, terwijl de klantenservice van PNO-zorg wordt gewaardeerd met een 8,3. 'Als je belt, krijg je zeer snel iemand aan de telefoon die overal van afweet. Ook bij lastige vragen', vertelt een bij PNOzorg verzekerd panellid. Ook bij de beoordeling van de websites van zorgverzekeraars zien we verschillen. Zo doet die van Avéro Achmea het al jaren niet best bij onze panelleden. 'Een vooroorlogse website die geen enkele informatie geeft', luidt een van de kritieken. 'Je hebt geen inzicht in wat er allemaal gedeclareerd is. Zo kan ik niet controleren op verkeerde rekeningen en die zijn er wel, weet ik uit ervaring.'

### UITBETALING

Waar iedere zorgverzekeraar wel goed op scoort, is het uitbetalen van zorgkosten aan verzekerden en zorgverleners. In 2012 had 80% van

de panelleden daar nooit problemen mee en in 2016 is dat gestegen tot ruim 90%.

De tevredenheid over de eigen zorgverzekeraar is een belangrijke reden waarom jaarlijks maar rond de 6,5% van de Nederlanders overstapt. Een andere veelgenoemde reden om te blijven, is de collectiviteit waar verzekerden, meestal via de werkgever, in zitten. Dit kan aantrekkelijk zijn door de korting, maar dat argument snijdt lang niet altijd hout. Er is meestal weinig keuze in verzekeringen en de premies zijn ook met korting zeker niet altijd het voordeligst. De laatste jaren daalt dan ook het aantal collectief verzekerden, al gaat het nog altijd om 67% van alle verzekerden.

Wat ook uit de Zorgmonitor blijkt, is dat er steeds minder aanvullende zorgverzekeringen worden afgesloten. En meer verzekerden kiezen de laatste jaren voor het verhogen van het eigen risico. In 2010 deed 6% dit, terwijl dit

### @ OP ONZE SITE

Alle resultaten van de Zorgmonitor staan op [consumentenbond.nl/zorgverzekering](http://consumentenbond.nl/zorgverzekering). Hier is ook de Zorgvergelijker te vinden, waarmee je eenvoudig zorgverzekeringsspolissen kunt vergelijken en vaak direct kunt overstappen.

8,6

is de hoogste score ooit in de Zorg-monitor, voor PNO-zorg (2012)

DSW, ONVZ en PNOzorg zijn niet de goedkoopste, maar scoren wel het best op service



30% van de panelleden had in 2016 contact met de verzekeraar over een probleem

15 van de 17 miljoen Nederlanders zijn verzekerd bij 1 van de 4 grote concerns (CZ, Zilveren kruis, VGZ en Menzis)

# Zorgverzekeraars

	Weging voor eindoordeel		30%	20%	15%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
		EINDOORDEEL	ALGEMENE INDRIJK	KLANTENSERVICE	AANBEVELEN AAN ANDEREN	VINDBAARHEID OP WEBSITE	BEGRIPELIJKHEID INFORMATIE WEBSITE	PRIJS-KWALITEIT BASISVERZEKERING	PRIJS-KWALITEIT AANVULLENDE VERZEKERING	INFORMATIEVOORZIENING	CONTACT MET VERZEKERAAR	AFHANDELING DECLARATIES
1	<b>DSW</b>	<b>8,1</b>	8,0	8,4	8,3	7,9	8,1	7,7	7,5	7,8	8,1	9,2
2	<b>ONVZ</b>	<b>8,1</b>	8,2	8,2	8,3	7,5	7,9	7,3	7,2	7,8	8,1	9,1
3	<b>PNOzorg</b>	<b>8,1</b>	8,1	8,3	8,0	7,5	7,8	7,5	7,3	7,8	8,2	9,1
4	<b>CZdirect</b>	<b>8,0</b>	7,7	8,4	8,1	7,7	7,9	7,5	7,4	7,5	7,8	9,1
5	<b>Zorg en Zekerheid</b>	<b>7,9</b>	7,9	8,2	7,8	7,4	7,7	7,2	7,2	7,5	8,0	9,1
6	<b>De Friesland</b>	<b>7,8</b>	7,7	8,2	8,0	7,1	7,6	7,4	7,2	7,5	7,9	9,0
7	<b>FBTO</b>	<b>7,8</b>	7,6	8,0	7,8	7,5	7,8	7,5	7,1	7,4	7,7	8,9
8	<b>Anderzorg</b>	<b>7,7</b>	7,4	7,8	7,7	7,3	7,7	8,0	7,5	7,3	7,4	8,8
9	<b>CZ</b>	<b>7,7</b>	7,6	8,1	7,7	7,4	7,6	6,9	6,7	7,4	7,6	8,9
10	<b>Ditzo</b>	<b>7,6</b>	7,5	7,5	7,6	7,4	7,7	7,8	7,3	7,4	7,4	8,7
11	<b>Ohra</b>	<b>7,6</b>	7,6	7,9	7,5	7,1	7,5	7,0	6,9	7,2	7,6	8,8
12	<b>De Amersfoortse</b>	<b>7,5</b>	7,6	7,7	7,4	7,0	7,5	6,7	6,6	7,0	7,4	8,7
13	<b>Interpolis</b>	<b>7,5</b>	7,5	8,2	7,2	6,8	7,3	7,0	6,6	7,1	7,6	8,8
14	<b>Univé</b>	<b>7,5</b>	7,6	7,8	7,5	6,8	7,3	7,2	6,9	7,1	7,6	8,8
15	<b>Zekur</b>	<b>7,5</b>	7,3	7,9	7,5	7,1	7,3	7,5	7,4	6,8	7,1	8,3
16	<b>Delta Lloyd</b>	<b>7,4</b>	7,5	7,8	7,1	7,1	7,5	6,8	6,8	6,9	7,3	8,8
17	<b>IZZ Zorgverzekering</b>	<b>7,4</b>	7,5	7,6	7,3	6,7	7,2	6,8	6,6	7,0	7,3	8,7
18	<b>Menzis</b>	<b>7,4</b>	7,4	7,9	7,2	6,9	7,4	6,7	6,6	7,1	7,4	8,7
19	<b>Zilveren Kruis</b>	<b>7,4</b>	7,4	7,8	7,1	7,0	7,4	6,7	6,5	7,1	7,3	8,8
20	<b>Avero Achmea</b>	<b>7,3</b>	7,4	7,7	7,0	6,6	7,1	6,6	6,6	6,7	7,0	8,6
21	<b>VGZ</b>	<b>7,2</b>	7,2	7,4	7,0	6,6	7,2	6,6	6,4	6,7	7,0	8,6

■ 7,5 en hoger



# SMAAKT DIT NAAR MEER?

Ontdek gratis 2 maanden\* lang alle tests en tips van de Consumentenbond.

Ja, ik wil gratis kennismaken

Ik ontvang liever de nieuwsbrief



\*) maandelijks opzegbaar, ook tijdens de eerste 2 maanden