

**Rapport**

# WENSEN EN BEHOEFTE ZORGVERZEKERING IN WEST-FRIESLAND

**Zorg Zoals de Westfries het Wil**

Oktober 2019

# COLOFON

**Uitgave**

I&O Research  
Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede

**Rapportnummer**

2019/162

**Datum**

Oktober 2019

**Opdrachtgever**

Zorg Zoals de Westfries het Wil

**Auteur(s)**

Lisa Nannes  
Roy van der Hoeve

**Bestellingen**

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

*Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.*



# INHOUDSOPGAVE

<b>1. Samenvatting .....</b>	<b>5</b>
1.1 Achtergrond onderzoek .....	5
1.2 Belangrijkste resultaten .....	5
<b>2. Inleiding .....</b>	<b>9</b>
2.1 Achtergrond en doel van het onderzoek .....	9
2.2 Methode van het onderzoek .....	9
2.3 Analyse .....	9
<b>3. De (ervaring met de) huidige zorgverzekering .....</b>	<b>11</b>
3.1 De basisverzekering van inwoners .....	11
3.2 De aanvullende verzekering van inwoners .....	12
3.3 Tevredenheid zorgverzekeraar .....	13
3.4 Procedure apotheek .....	15
<b>4. Belang aspecten van de dienstverlening van een zorgverzekeraar .....</b>	<b>17</b>
<b>5. Ervaring met overstappen .....</b>	<b>19</b>
5.1 Oriëntatie nieuwe zorgverzekering .....	19
5.2 Overstap andere zorgverzekeraar .....	20
<b>6. Regiopolis .....</b>	<b>22</b>
<b>7. Zorgmijding .....</b>	<b>25</b>



# 1

## HOOFDSTUK

### **Samenvatting**



## 1. Samenvatting

### 1.1 Achtergrond onderzoek

Zorg Zoals de Westfries het Wil (ZZWW) is een stichting die zich inzet voor goede en toegankelijke zorg voor alle inwoners van West-Friesland. Zij zijn benieuwd naar de houding, wensen en behoeften van regiobewoners met betrekking tot hun zorgverzekering. Om hier inzicht in te krijgen hebben zij een onderzoek laten uitvoeren door I&O Research. Voor dit onderzoek vulden 493 inwoners een online vragenlijst in. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

### 1.2 Belangrijkste resultaten

#### **Westfries is honkvast bij zorgverzekering**

De meerderheid van de inwoners van West-Friesland is particulier verzekerd, waarbij de grootste groep een verzekering heeft lopen bij VGZ. Men is honkvast: zij zijn al meerdere jaren aangesloten bij dezelfde zorgverzekering. Meer dan de helft heeft zelfs al 10 jaar of langer dezelfde zorgverzekering.

#### **Kleine groep wisselt van zorgverzekering**

In het afgelopen jaar stapte een enkeling (4%) van de regiobewoners over naar een andere zorgverzekeraar. Dit ligt flink lager dan het landelijke deel dat overstapt (15%). Toch heeft een relatief grote groep zich georiënteerd op een andere verzekering of verzekeraar. Vooral de premie van de huidige verzekeraar was een aanleiding hiervoor. Het aandeel inwoners dat uiteindelijk toch de overstap maakt naar een andere verzekeraar geeft aan dat de prijs de belangrijkste doorslag geeft.

#### **Aanvullende verzekering vaak niet gebruikt**

Driekwart van regiobewoners heeft een aanvullende verzekering, dit is in de helft van de gevallen een tandarts- of een fysiotherapieverzekering en een kwart is verzekerd voor een bril of contactlenzen. Inwoners boven de 65 jaar zijn vaker aanvullend verzekerd dan regiobewoners tot 50 jaar. Lang niet altijd maakt men gebruik van deze aanvullende verzekering: alleen van de tandarts en bril of contactlenzen wordt door de meerderheid van de verzekerden het afgelopen jaar gebruik gemaakt. Minder dan de helft van de andere aanvullende pakketten zet men ook daadwerkelijk in. Met name de verzekerden met gehoorapparaten en psychologische hulp maakten het afgelopen jaar weinig zorgkosten ondanks dat men hiervoor een aanvullende verzekering heeft afgesloten.

#### **Veel waardering voor huidige zorgverzekeraar; premie is aandachtspunt**

De meeste inwoners van West-Friesland zijn positief over hun zorgverzekering; zij geven hiervoor een 7,6 als gemiddeld rapportcijfer. Het meest te spreken is men over de dienstverlening en de betrouwbaarheid. De premie van de zorgverzekering scoort het laagst: 15 procent is hierover ontevreden. Dit is niet anders dan het landelijke beeld. Toch is de premie wel een onderdeel dat van groot belang is voor de verzekerden in West-Friesland: deze staat in de top drie van belangrijkste aspecten van de dienstverlening op de eerste plaats. Dit geldt ook voor het bieden van keuzevrijheid van zorgaanbieders (plaats 2) en de beschikbaarheid van goede zorg in de regio (plaats 3). Er zijn grote verschillen in hoe de regio aankijkt tegen de zorgverzekering: al de verschillende aspecten zijn voor inwoners (in enige mate) van groot belang en laat de diversiteit aan persoonlijke voorkeur zien. Opvallend is dat de beschikbaarheid van zorg in de regio en het bieden van keuzevrijheid voor veel regiobewoners belangrijk is, maar dat deze onderdelen niet door iedereen even goed wordt beoordeeld bij hun huidige zorgverzekering.

### **Per saldo staat men positief tegenover een regiopolis**

Ruim vier op de tien inwoners van West-Friesland staan (heel) positief tegenover een regiopolis, een verzekering met specifieke voorwaarden en voordelen, speciaal afgestemd op de regio waar men woont. Tien procent is minder enthousiast en het overige deel kan dit (nog) niet goed beoordelen. Een groot deel van de (mogelijk) geïnteresseerden noemt ten minste twee belangrijke voorwaarden voor een eventuele overstap. De prijs, maar ook de dekking en kwaliteit van de zorg is van belang voor hen. Indien er een regiopolis komt in West-Friesland, verwachten twee op de tien dat zij een overstap maken.

### **Onduidelijkheid over kosten medicatiecheck apotheker**

Als een apotheker de eerste keer medicatie aan iemand verstrekt en de daarbij behorende medicatiebegeleiding – de medicatiecheck - doet, wordt hiervoor een aanvullend tarief berekend. Een kwart denkt niet te hoeven betalen voor deze check, 44 procent geeft aan dat dit wel gebeurt en de rest weet dit niet. Volgens een andere procedure moet een apotheker jaarlijks de medicijnen met iemand doornemen als men vier of meer medicijnen voor een langere periode gebruikt. Bijna drie op de tien inwoners van West-Friesland zit in deze situatie, maar bij de meesten (negen op de tien) gebeurt dit niet.



# 2

## HOOFDSTUK

### **Inleiding**





## 2. Inleiding

### 2.1 Achtergrond en doel van het onderzoek

Zorg Zoals de Westfries het Wil (ZZWW) is een stichting die zich inzet voor alle inwoners van West-Friesland en de Wieringermeer voor goede en toegankelijke zorg. Door in gesprek te gaan met zorgaanbieders en zorgverzekeraars behartigt zij de belangen van inwoners om de kwaliteit van de zorg (verder) te verbeteren in de regio. Zij hebben een onderzoek laten uitvoeren door I&O Research over de houding, wensen en behoeften van de inwoners met betrekking tot hun zorgverzekering.

### 2.2 Methode van het onderzoek

Doelgroep van het onderzoek zijn inwoners van de regio West-Friesland. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een online enquête onder I&O Research panelleden die in de regio West-Friesland wonen.



In samenspraak met ZZWW hebben we een vragenlijst opgesteld. De vragenlijst bevat vragen over onder meer:

- de (ervaring met de) huidige zorgverzekering;
- het belang van verschillende aspecten van een zorgverzekering;
- ervaring met overstappen naar een andere zorgverzekering/zorgverzekeraar;
- animo voor een regiopolis;
- mogelijk zorgmijden.



In oktober 2019 ontvingen 839 panelleden van het I&O Research panel woonachtig in West-Friesland per e-mail een uitnodiging om de online vragenlijst in te vullen. Een week later ontvingen leden die nog niet hadden gereageerd een herinneringsmail. In totaal vulden 390 panelleden de vragenlijst in; een respons van 46 procent. Daarnaast heeft ZZWW via haar eigen nieuwsbrief een open link verspreid onder haar sympathisanten; via deze weg vulden 103 regiobewoners de vragenlijst in wat de totale respons op 493 brengt.

### 2.3 Analyse



De antwoordcategorie 'weet ik niet' is niet buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Relevante verschillen tussen subgroepen als leeftijd en inkomen worden beschreven indien er sprake is van een significant verschil. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt. De uitkomsten van dit onderzoek vergelijken wij – waar mogelijk - met landelijke uitkomsten over dit onderwerp.<sup>1</sup>

Op de data is een weging toegepast naar leeftijd en gemeente. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd en gemeente zijn teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhoudingen. Onder- en bovengemiddelde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele regio West-Friesland.

---

<sup>1</sup> Deze landelijke uitkomsten zijn afkomstig van het Consumentenonderzoek zorgverzekeringsmarkt (Motivaction, 2019)

# 3

## HOOFDSTUK

### **De (ervaring met de) huidige zorgverzekering**



### 3. De (ervaring met de) huidige zorgverzekering

#### 3.1 De basisverzekering van inwoners

##### Voorkeur voor vaste en veilige zorgverzekering

De meerderheid van de inwoners in West-Friesland is particulier verzekerd. De grootste groep (44%) bij VGZ en twee op de tien inwoners hebben hun zorgverzekering bij Achmea lopen. Andere genoemde zorgverzekeraars zijn onder andere IZA, DSW, Ditzo, De Amersfoortse of Nationale Nederlanden. Westfriese inwoners blijven veelal trouw aan hun zorgverzekeraar; 60 procent is al minimaal 10 jaar bij dezelfde verzekeraar aangesloten. Dit aandeel ligt flink hoger ten opzichte van landelijke cijfers: hier is 37 procent al 10 jaar of langer bij de huidige verzekeraar aangesloten. In totaal is slechts 4 procent dit jaar overgestapt (landelijk 15%). Wat betreft het eigen risico van de zorgverzekering hebben de meeste inwoners het wettelijk vastgestelde minimale eigen risico van € 385,-.

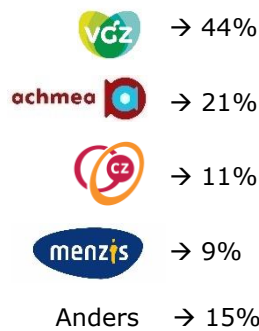
##### Hoe ziet de zorgverzekering van inwoners van West-Friesland eruit?



- Particulier: 56%
- Collectief (via werkgever): 22%
- Collectief (via naaste): 11%
- Collectief (via gemeente): 4%
- Anders: 6%
- Weet ik niet: 1%



- Dit jaar overgestapt: 4%
- 1-3 jaar: 14%
- 4-6 jaar: 13%
- 7-9 jaar: 7%
- 10 jaar of langer: 60%
- Weet ik niet: 1%



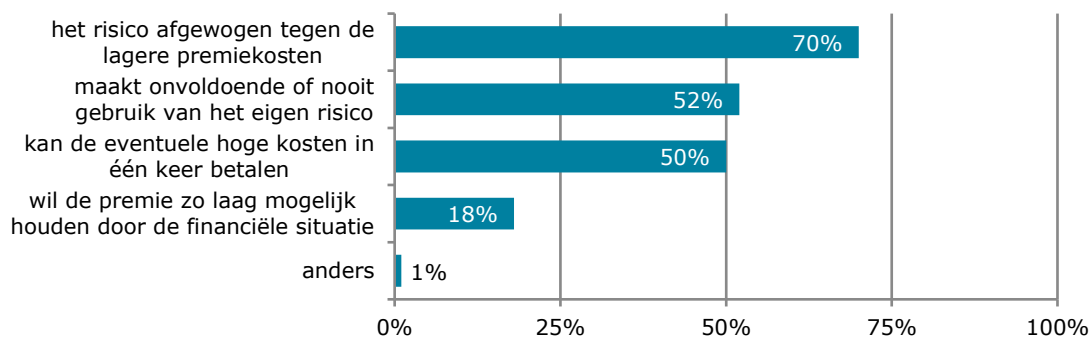
- Eigen risico van € 385,-: 86%
- Eigen risico hoger dan 385,-: 11%
- Weet ik niet: 4%

##### Een op de tien heeft hoger eigen risico

Elf procent heeft wel een hoger eigen risico, gemiddeld gaat het om een bedrag van € 700,-. Jongere regiobewoners kiezen vaker voor een hoger eigen risico dan inwoners van 65 jaar of ouder. De voornaamste reden om een hoger eigen risico te kiezen, is dat men het risico heeft afgewogen tegen de lagere premiekosten. De helft maakt weinig tot geen gebruik van het eigen risico of kan de eventuele hoge zorgkosten in één keer betalen.

**Figuur 3.1**

Reden hoger eigen risico (n=50)



## 3.2 De aanvullende verzekering van inwoners



# 74%

van de Westfriezen heeft een aanvullende verzekering.

### Aanvullende verzekeringen vaak niet gebruikt

Driekwart van de inwoners heeft naast de basisverzekering een aanvullende verzekering, dit komt overeen met het landelijke beeld (77%). Oudere inwoners (van 65 jaar of ouder) hebben vaker een aanvullende verzekering (81%) dan inwoners tot 50 jaar (63%). Bijna iedereen heeft deze aanvullende verzekering bij dezelfde verzekeraar ondergebracht als de basisverzekering. Tandartszorg en fysiotherapie zijn de meest voorkomende aanvullende verzekeringen; de helft van de regiobewoners heeft deze verzekeringen afgesloten. Inwoners van 65 jaar of ouder sluiten relatief vaker een aanvullende verzekering voor fysiotherapie af dan jongere inwoners. Een aanvullende verzekering voor anticonceptie komt het minst vaak voor; 4 procent van de bewoners in West-Friesland is hiervoor verzekerd. Dat men ergens aanvullend voor verzekerd is, betekent niet dat zij de verzekering (regelmatig) gebruiken. Alleen de tandarts- en een bril- of contactlenzenverzekering gebruikt een meerderheid van de inwoners die hiervoor is verzekerd. Opvallend is dat respectievelijk 18 procent en 14 procent van de regio met een verzekering voor een gehoorapparaat en psychologische hulp hiervan ook daadwerkelijk gebruik maakte in het afgelopen jaar.

**Tabel 3.1**

Aanvullende verzekering en gebruik afgelopen jaar

VERZEKERING	% VERZEKERD	% GEBRUIKT
Tandarts	49%	89%
Fysiotherapie	49%	50%
Bril en contactlenzen	24%	67%
Therapiën (zoals ergotherapie of logopedie)	19%	25%
Medische-specialistische zorg	14%	49%
Gehoorapparaten	14%	18%
Psychologische hulp	13%	14%
(Dure) medicijnen en medische hulpmiddelen	10%	35%
Anticonceptie	4%	27%
Anders	6%	30%

### Hoge tevredenheid verzekering voor fysiotherapie

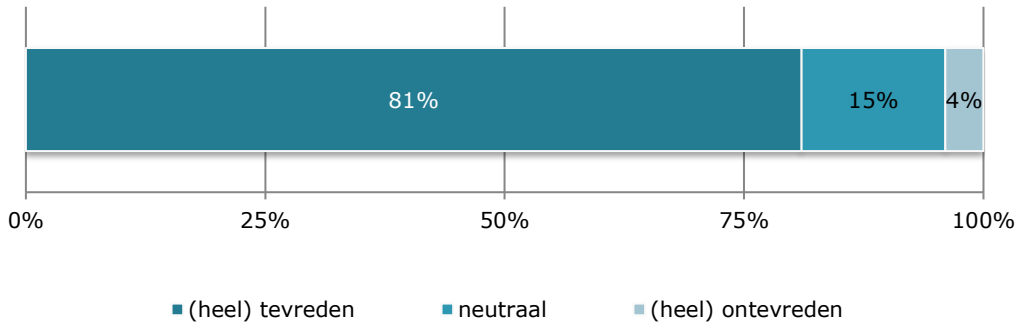
Inwoners met een aanvullende verzekering voor fysiotherapie zijn hier veelal (heel) tevreden over. De waardering hiervoor wordt met name bepaald door de vergoeding van het aantal behandelingen.

Inwoners die tevreden zijn, zien dat er voldoende behandelingen worden vergoed. Inwoners met een minder positieve beoordeling zijn hierover juist niet te spreken.



**Figuur 3.2**

Tevredenheid verzekering fysiotherapie



**Toelichting (heer) tevreden**

- "Voldoende behandelingen in het pakket."
- "Goed geholpen. Geen problemen met vergoeding."
- "Verzekering vergoedt de kosten van fysiotherapie."
- "Wat ik nodig heb, wordt vergoed."
- "Hulp was voldoende."
- "Goed behandeld en geen rekening gezien."
- "Mijn ongemak is in een paar weken verholpen."

**Toelichting (heel) ontevreden**

- "Er wordt te weinig vergoed ten opzichte van wat ik ervoor betaal."
- "Fysio hoort in de basis verzekering. Aan 9 behandelingen heb je soms net niks..."

**3.3 Tevredenheid zorgverzekeraar**

**Tevredenheid zorgverzekeraar vooral te maken met service**

Inwoners in West-Friesland zijn over het algemeen tevreden met hun zorgverzekeraar en geven een ruime voldoende als gemiddeld rapportcijfer. Dit heeft met name te maken met de klantgerichtheid van de verzekeraar; men is positief over de dienstverlening, de betrouwbaarheid, de afhandeling van declaraties en de klantvriendelijkheid (figuur 3.3). Het minst te spreken is men over de premie: 15 procent van de bewoners is ontevreden over dit onderdeel. Dit is niet anders dan in de rest van het land. Ook uit een aantal toelichtingen op het rapportcijfer blijkt dat sommige inwoners vinden dat de premie te hoog is. Inwoners met een lager inkomen zijn vaker ontevreden over de dekking van aanvullende verzekeringen en het aantal zorgaanbieders waar zij terecht kunnen zonder bijbetaling. De bereikbaarheid en het aantal zorgaanbieders waar men terecht kan, vinden inwoners relatief heel moeilijk om te beoordelen.



geeft men als gemiddeld rapportcijfer voor hun zorgverzekeraar. Iets meer dan de helft (55%) geeft een 8 of hoger. Slechts 2 procent geeft een onvoldoende.

Inwoners konden hun cijfers toelichten. Hieronder enkele antwoorden van inwoners die tevreden zijn:

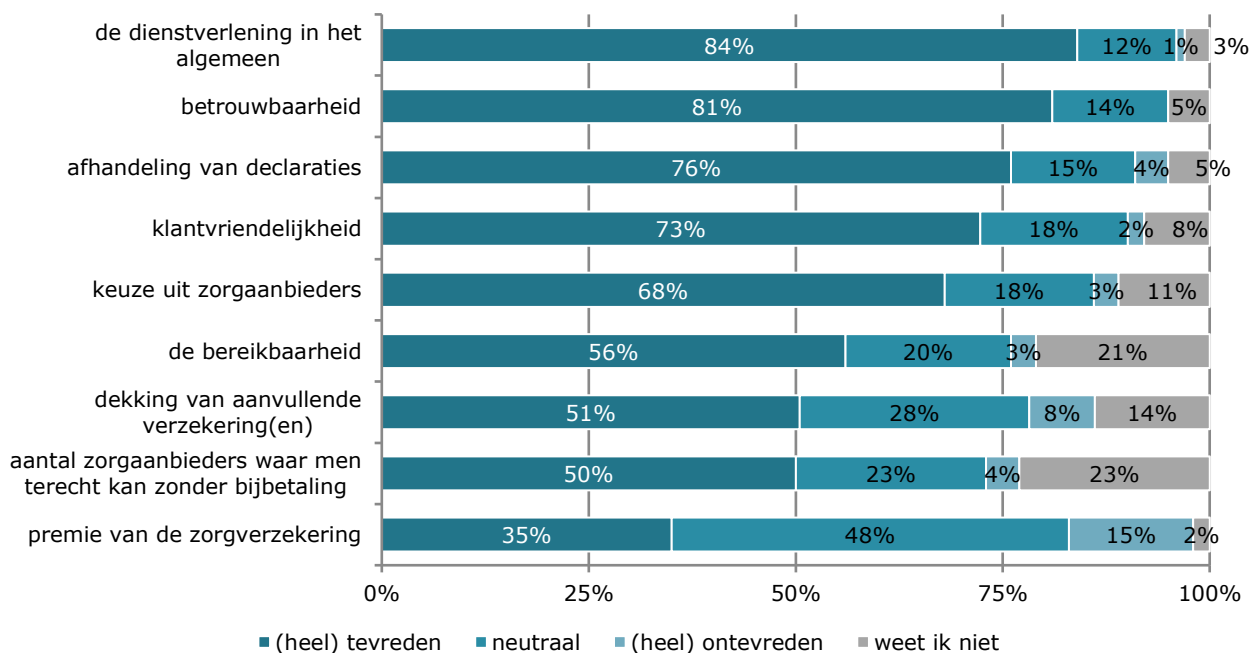
- "Ik heb het gevoel dat ik goed verzekerd ben en bij vragen krijg ik een duidelijk antwoord."
- "Alles wordt goed geregeld bij de verzekeraar. Uitbetaling van declaraties wordt zeer snel gedaan. Goed contact met medewerkers op het kantoor."
- "Goed bereikbaar."
- "Ik kan gebruik maken van prima zorg tegen een acceptabele prijs."
- "Alles wordt snel afgehandeld. Ze zijn goed bereikbaar. De informatie is duidelijk."
- "Vrije keus van behandelaar. Snelle afhandeling van rekeningen (binnen 1 week). Vriendelijke mensen bij vragen."
- "Op dit moment maak ik nauwelijks gebruik van de ziektekostenverzekering en ik hoop dat nog een poosje zo te houden."
- "Ruime keus in pakketten, redelijke premie."
- "Nooit problemen gehad."
- "Ik ben blij met de manier waarop een en ander geregeld is."
- "Betrouwbaar, maar vrij hoge premie."
- "Ik heb dit jaar nog geen gebruik gemaakt van zorg, of in ieder geval zeer beperkt. Ik kan niet over alle aspecten oordelen, maar wat ik tot dusver heb meegemaakt heb ik geen klachten."

Een paar inwoners zijn minder positief over hun zorgverzekeraar. Enkele toelichtingen:

- "Premie is te hoog aan het worden. Wordt onbetaalbaar."
- "Omdat ik een zeer hoge premie betaal, maar er wordt steeds minder vergoed."
- "We zijn van plan meerdere zorgverzekeraars naast elkaar te leggen."
- "Ik ben ontevreden over de afhandeling van een ingediende declaratie."
- "Weinig servicegericht."
- "Het geldt eigenlijk voor elke zorgverzekeraar: je betaalt meer en krijgt minder (je moet soms bijbetalen)."
- "Heb er gelukkig nog weinig mee te maken maar houd mijn hart vast als ik wel aan zorg toe ben."

**Figuur 3.3**

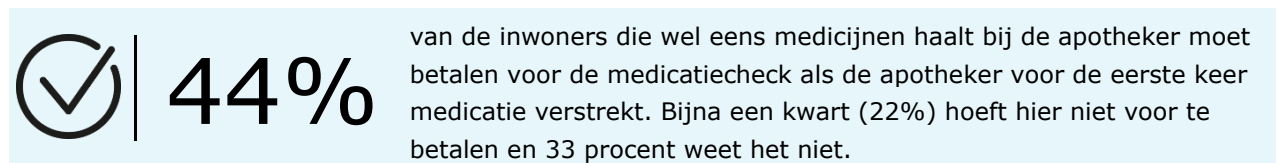
Tevredenheid aspecten zorgverzekeraar



### 3.4 Procedure apotheek

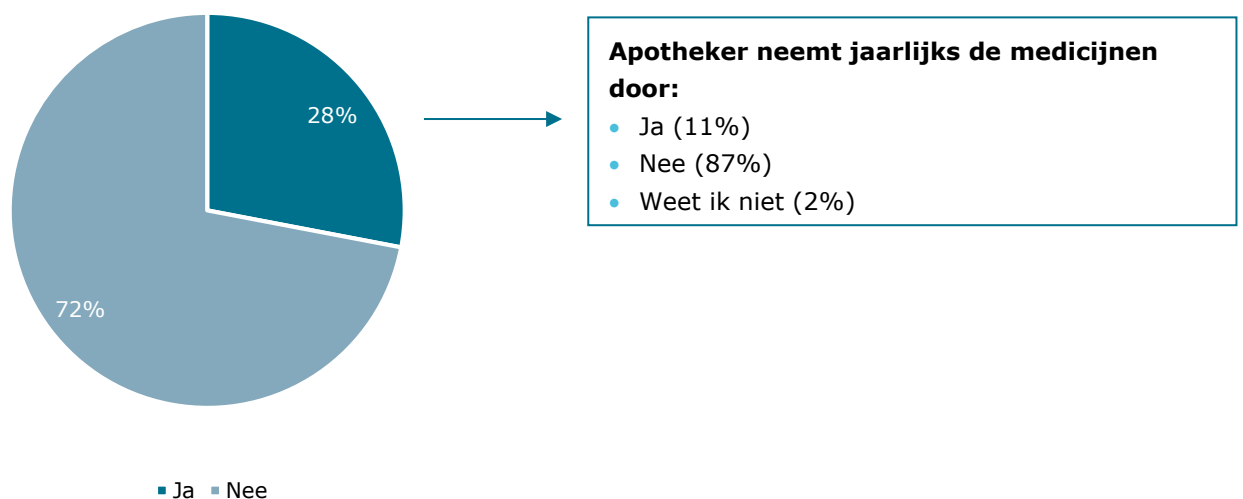
#### Apotheker voldoet niet altijd aan de procedure

Als een apotheker de eerste keer medicatie aan iemand verstrekt en een medicatiecheck doet, moet men daar in principe voor betalen. Bij 44 procent van de inwoners is dat ook daadwerkelijk het geval. Bijna een kwart hoeft hier niet voor te betalen en een derde weet het niet. Interessant is dat inwoners van 65 jaar en ouder vaker moeten betalen (52%) dan inwoners tot 50 jaar (28%). Volgens een andere procedure moet een apotheker jaarlijks de medicijnen met iemand doornemen als men vier of meer medicijnen voor een langere periode gebruikt. Bijna drie op de tien inwoners van West-Friesland zit in deze situatie. Echter, bij maar 11 procent neemt de apotheker jaarlijks de medicijnen door. Bij bijna negen op de tien is dit niet het geval.



**Figuur 3.4**

Gebruikt vier of meer medicijnen voor een langere periode



# 4

## HOOFDSTUK

### **Belang van verschillende aspecten van de dienstverlening van een zorgverzekeraar**





## 4. Belang aspecten van de dienstverlening van een zorgverzekeraar

### Keuzevrijheid zorgaanbieders, een lage premie en beschikbaarheid van zorg in de regio meest van belang

Aan inwoners is gevraagd om verschillende aspecten van de dienstverlening van een zorgverzekeraar te beoordelen op belang. De helft van de inwoners vindt in ieder geval alle aspecten belangrijk en dan met name

het zorgen voor een goede beschikbaarheid van zorg in de regio en het stellen van kwaliteitseisen aan zorgverleners. Hulp bieden bij het vinden van goede zorg vinden meer inwoners van 50 jaar of ouder belangrijk dan inwoners die jonger zijn dan 50 jaar.

Door inwoners een top drie van belangrijkste aspecten te laten selecteren, komt duidelijk naar voren welke aspecten dan het meest belangrijk zijn: zorgen voor een lage premie, het bieden van keuzevrijheid op het gebied van zorgaanbieders en zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio.

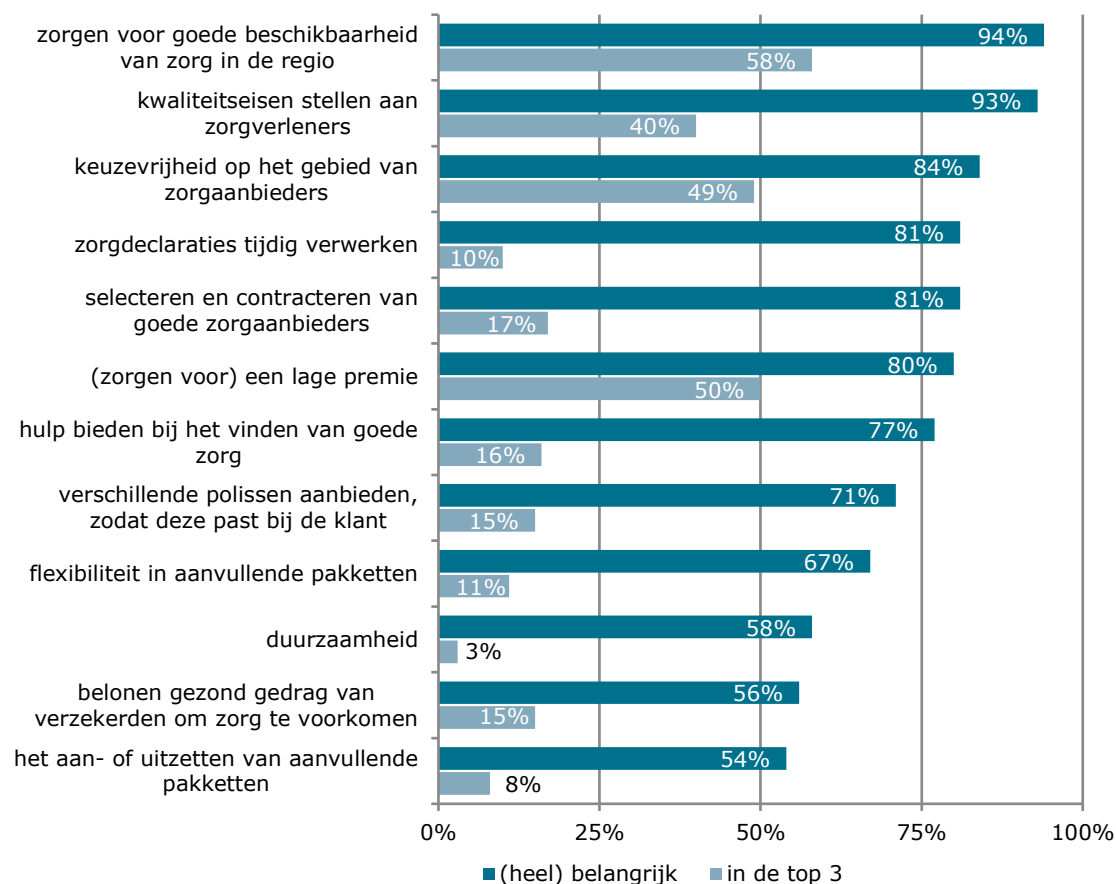
Desondanks is er sprake van veel spreiding; al de verschillende aspecten komen – in enige mate - voor in de top 3 van de regiobewoners. Dit toont aan dat men op diverse manieren aankijkt tegen wat belangrijk is rond dit onderwerp.

#### Top drie belangrijkste aspecten dienstverlening

- 1 Een lage premie
- 2 Bieden van keuzevrijheid zorgaanbieders
- 3 Goede beschikbaarheid zorg in de regio

**Figuur 4.1**

Belang aspecten dienstverlening zorgverzekeraar



# 5

## HOOFDSTUK

### **Ervaring met overstappen**



## 5. Ervaring met overstappen


### 5.1 Oriëntatie nieuwe zorgverzekering

#### Premie van de zorgverzekeraar belangrijkste motivator oriëntatie nieuwe zorgverzekering

Ruim vier op de tien inwoners in West-Friesland hebben zich het afgelopen jaar georiënteerd op een andere zorgverzekering. De voornaamste reden hiervoor is de premie van de huidige zorgverzekeraar. De ervaring dat overstappen weinig moeite kost en een verandering in de dekking van de oude polis speelt bij iets meer dan de helft (een beetje) een rol. Ontevredenheid over de (oude) zorgverzekeraar is minder van belang en ook krijgen weinig inwoners een persoonlijk aanbod. Het simpelweg oriënteren naar ander aanbod is een ander genoemde reden. Inwoners zoeken met name door te kijken op de website van zorgverzekeraars en prijsvergelijkingswebsites.

#### Top 5 informatiebronnen oriëntatie

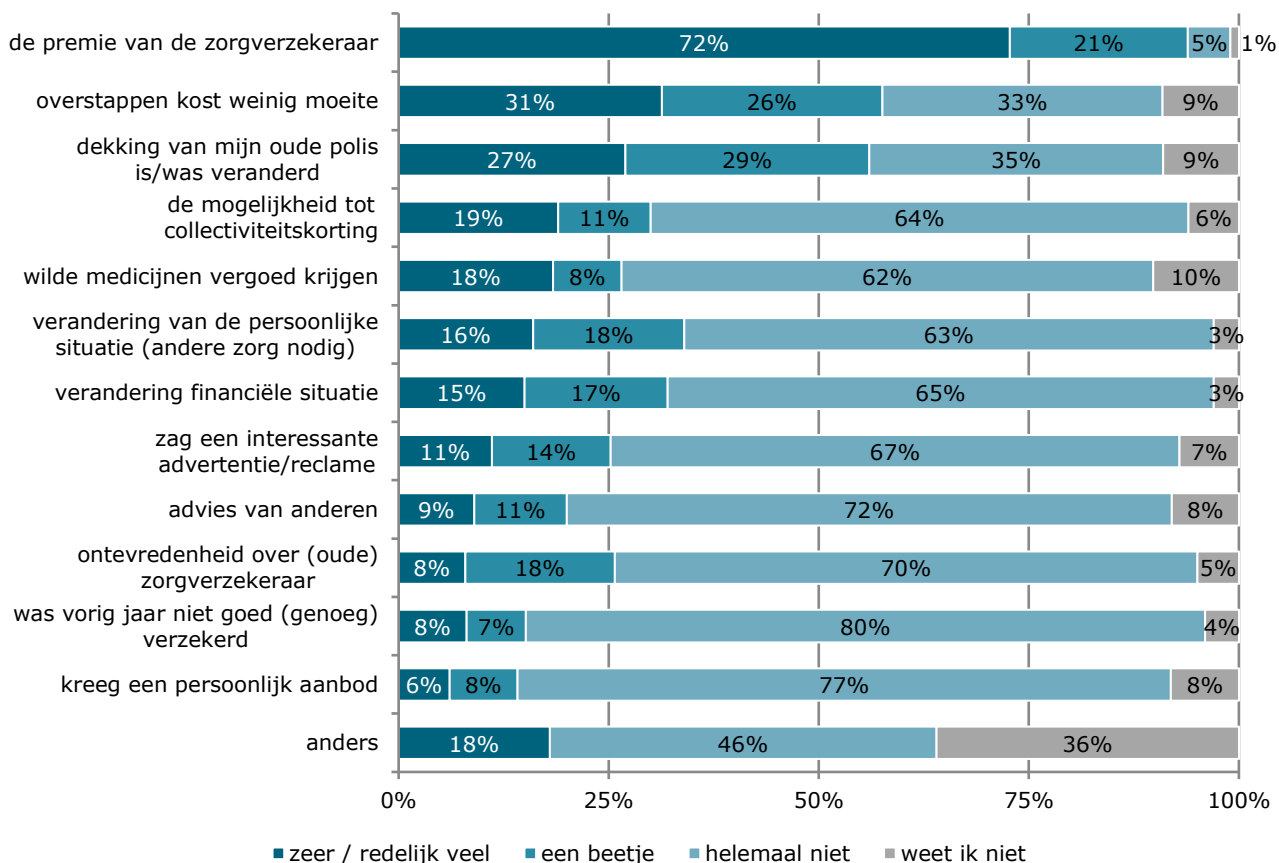
1. Website van zorgverzekeraar(s) (75%)
2. Prijsvergelijkingswebsites (63%)
3. Websites van patiënten en consumentenwebsites (14%)
4. Folders of brochures (13%)
5. De website van Consuwijzer (10%)

 | **43%**

van alle regiobewoners heeft zich afgelopen jaar georiënteerd om over te stappen naar een andere verzekering of verzekeraar. Dit ligt hoger dan in de rest van Nederland (25%).

**Figuur 5.1**

Aspecten die meespeelden bij het oriënteren naar een nieuwe zorgverzekering



## 5.2 Overstap andere zorgverzekeraar

### Prijs voornaamste reden voor overstap naar andere zorgverzekeraar

Ondanks de oriëntatie is uiteindelijk 4 procent (21 inwoners) daadwerkelijk overgestapt naar een andere zorgverzekeraar. De voornaamste reden voor de overstap is de prijs. Bij de helft speelt dekking een rol en een kwart kiest voor een nieuwe zorgverzekeraar vanwege de vrije zorgkeuze. De dienstverlening van de zorgverzekeraar is minder van belang.<sup>2</sup> Alle regiobewoners met een overstap zijn (heel) tevreden met de verwerking van de overstap door de zorgverzekeraar.

#### Reden overstap

- Prijs: 19 inwoners
- Dekking: 10 inwoners
- Vrije zorgkeuze: 5 inwoners
- Betrouwbaarheid: 1 inwoner
- Service: 1 inwoner
- Klantvriendelijkheid: 1 inwoner
- Anders: 3 inwoners



21 inwoners uit West-Friesland stapten het afgelopen jaar over naar een andere (basis)verzekering. Zij zijn allemaal overgestapt naar een andere zorgverzekeraar.

Hoewel in West-Friesland relatief meer inwoners zich hebben georiënteerd naar een andere zorgverzekering dan in de rest van Nederland (25% georiënteerd, maar niet overgestapt), zijn er minder inwoners daadwerkelijk overgestapt. Landelijk is 15 procent overgestapt naar een andere zorgverzekeraar, terwijl dit in West-Friesland 4 procent is. De meest voorkomende overstapreden komt wel overeen; ook landelijk staat prijs bovenaan.



<sup>2</sup> Vanwege het laag aantal inwoners die afgelopen jaar zijn overgestapt naar een andere zorgverzekeraar zijn deze resultaten indicatief.

# 6

## HOOFDSTUK

### **Regiopolis**



## 6. Regiopolis

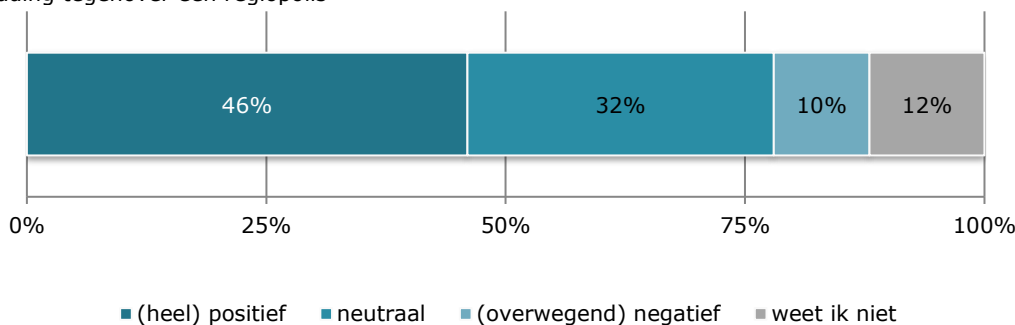
*In sommige regio's of gemeenten in Nederland is het mogelijk een regiopolis af te sluiten voor een zorgverzekering. Met deze polis kunnen regiobewoners een verzekering afsluiten tegen specifieke voorwaarden met bijkomende voordelen, speciaal afgestemd op de regio waar men woont.*

### Vier op de tien zien een regiopolis zitten

Ruim vier op de tien inwoners van West-Friesland staan (heel) positief tegenover een regiopolis, speciaal voor regiobewoners. Tien procent is minder enthousiast en het overige deel antwoordt 'neutraal' of geeft aan het niet te weten. Inwoners die positief zijn, zijn vooral benieuwd naar de voorwaarden, maar zien voordelen van regionale acties en zorg die afgestemd is op West-Friesland. Sommigen geven aan dat het zorggebruik in de regio relatief laag is, waardoor een passende zorgverzekering hierop kan aansluiten. Regiobewoners die (overwegend) negatief zijn, hebben niet de intentie om over te stappen, zien de bijkomende voordelen niet of vragen zich waarom West-Friesland anders moet zijn dan de rest van Nederland.

**Figuur 6.1**

Houding tegenover een regiopolis



### Prijs belangrijkste voorwaarde bij mogelijke overstap

Bijna negen op de tien (87%) Westfriezen die in enige mate positief staan tegenover de regiopolis noemen minimaal twee belangrijke voorwaarden. Ze vinden vooral de prijs, de dekking en kwaliteit van de zorg van belang bij een (eventuele) overstap. Iets meer dan de helft vindt het belangrijk dat zorgverzekering voldoende aansluit op de persoonlijke situatie. Minder inwoners hechten veel waarde aan de afhandeling van declaraties en advies over de zorg, al is dit voor respectievelijk 23 procent en 15 procent wel van belang.

### Kwart denkt niet aan een overstap

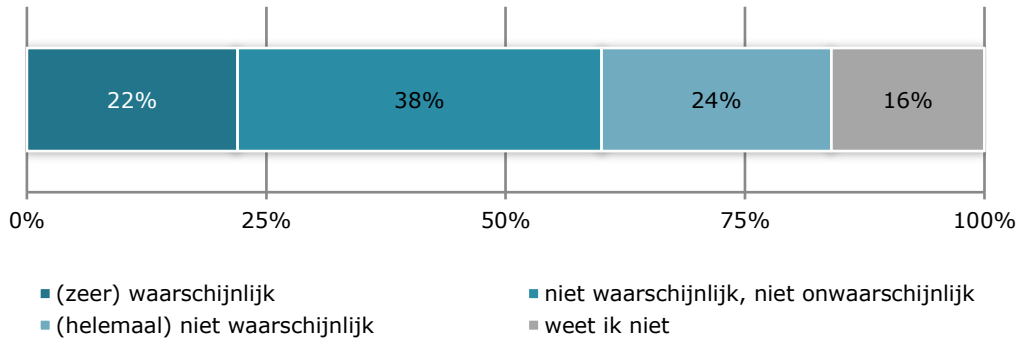
Twee op de tien regiobewoners achten het (zeer) waarschijnlijk dat zij overstappen als er een regiopolis komt in West-Friesland. Een iets groter deel (24%) verwacht dit (zeker) niet te doen. Meer dan de helft heeft hierover geen uitgesproken mening en kan dat op dit moment nog niet goed inschatten.

### Belangrijke voorwaarden voor (eventuele) overstap

- Prijs (65%)
- Dekking van de zorg (64%)
- Kwaliteit van de zorg (61%)
- Aansluiten persoonlijke situatie (56%)
- Zorgkeuze (ook lokaal) (49%)
- Toegespitst op de regio (31%)
- Klantenservice (24%)
- Afhandeling declaraties (23%)
- Advies over de zorg (15%)
- Anders (6%)

**Figuur 6.2**

Hoe waarschijnlijk is het dat u over zou stappen naar een regiopolis in West-Friesland?



# HOOFDSTUK

## Zorgmijding



## 7. Zorgmijding

### Deel mijdt de huisarts

In de afgelopen twee jaar besloot 17 procent van de regiobewoners om met klachten uiteindelijk niet naar de huisarts te gaan. De belangrijkste reden is dat men dacht dat de klacht vanzelf over zou gaan. Bij een kwart was de klacht niet ernstig genoeg, had men geen zin in de afspraak of behandeling of zag men op tegen mogelijke vervolgcosten. Uiteindelijk is een vijfde (19%) alsnog met deze klacht naar de huisarts gegaan. Dit komt overeen met de meest recente, landelijke cijfers<sup>3</sup>: 15 procent zag hier af van een bezoek aan de huisarts.

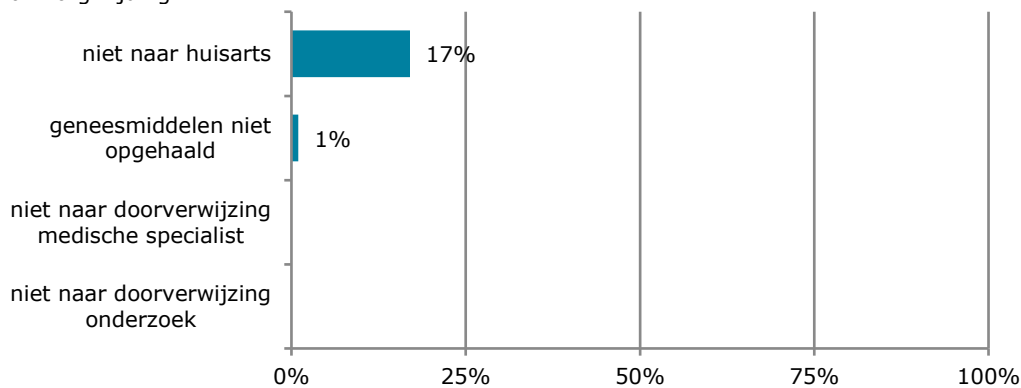
#### Reden(en) om niet naar huisarts te gaan

- Dacht dat klacht vanzelf over zou gaan (65%)
- Klacht was niet ernstig genoeg (26%)
- Geen zin in afspraak/behandeling (25%)
- Zag op tegen mogelijke vervolgcosten (24%)
- Wilde het zelf oplossen (19%)
- Zag op tegen kosten van bezoek (5%)
- Anders (6%)
- Wil niet zeggen (3%)

Een enkeling (1%) van de Westfriezen kreeg in de afgelopen twee jaar een recept voor geneesmiddelen, maar haalde deze uiteindelijk niet op. Het komt (vrijwel) niet voor dat regiobewoners een doorverwijzing naar een medisch specialist of een bloed- of beeldvormend onderzoek (zoals een röntgenfoto, echo of MRI) niet opvolgen. Landelijk liggen deze cijfers aanzienlijk hoger (ruim een kwart)<sup>3</sup>.

**Figuur 7.1**

Mate van zorgmijding



<sup>3</sup> Inzicht in zorgmijden. Aard, omvang, redenen en achtergrondkenmerken. (NIVEL, 2015).