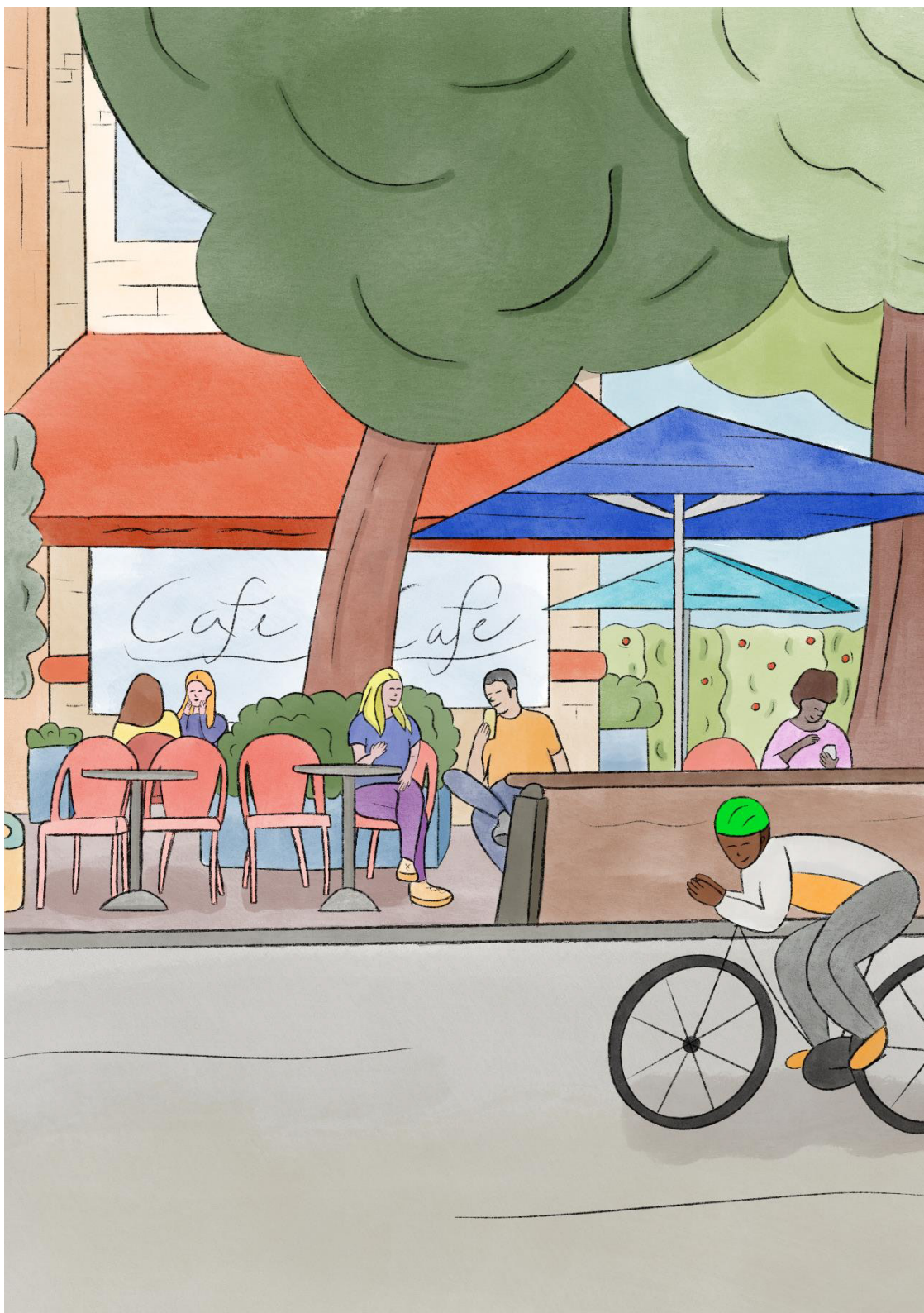


# Vragenlijst Ledenraad Verzekerdeninvloed Stad Holland - 2025



## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Onderzoeksverantwoording .....	4
Digitale vragenlijst .....	4
Steekproef en respons .....	4
Analyse .....	4
Uitkomsten.....	5
Algemene kenmerken .....	5
Klantcommunicatie.....	7
Contactmethodes .....	7
Berichten.....	9
Communicatie- en informatiekkanalen .....	11
Zorgcontractering.....	17
Zorg en de keuze voor een zorgverlener .....	17
Controle vergoedingen en gecontracteerde zorg.....	19
Zorgzoeker.....	21
Wachttijden .....	22
Preferentiebeleid.....	25
Persoonlijke ervaring met medicijngebruik en medicijnwissel .....	25
Communicatie over het preferentiebeleid .....	28

# Inleiding

Sinds 1 januari 2021 is de Wet Verzekerdeninvloed Zvw van kracht. Deze wet is het directe gevolg van een verzoek vanuit de Tweede Kamer om de invloed van verzekerden op het beleid van zorgverzekeraars te versterken. Het doel is het bevorderen van een beter evenwicht in ons zorgstelsel.

De overheid benadrukt dat het essentieel is dat het beleid van zorgverzekeraars aansluit bij de wensen en behoeften van de verzekerden. Daarom moeten verzekerden de gelegenheid krijgen hun mening en wensen kenbaar te maken over het beleid van hun zorgverzekeraar. Dit inspraakrecht geldt volgens de overheid in ieder geval voor het zorgcontracteerbeleid en het klantcommunicatiebeleid.

Sinds de wetswijziging heeft de Ledenraad derhalve een drietal extra taken:

- Het consulteren van de verzekerden door de Ledenraad;
- Het op basis van deze consultatie adviseren van de RvB over het Zorgcontracteerbeleid en klantcommunicatie beleid; en
- Het informeren van de verzekerden over het bestaan en functioneren van hun verzekerdenvertegenwoordiging en wat de RvB heeft gedaan met de suggesties van de Ledenraad.

Dit rapport geeft de uitkomsten weer van de verzekerdenconsultatie, uitgevoerd door de Ledenraad. Hiervoor is gekozen voor een vragenlijst die is verspreid onder een deel van het verzekerdenbestand van Stad Holland. Wij hebben gestreefd naar een respons die voldoende groot is om de representativiteit van de respondenten voor de totale verzekerdenpopulatie te waarborgen.

# Onderzoeksverantwoording

## Digitale vragenlijst

Voor deze enquête is gekozen voor een digitale vragenlijst. Hoewel dit de verwerking ten goede komt, heeft het als nadeel dat verzekerden die uitsluitend op papier met Stad Holland corresponderen, niet bereikt konden worden.

De vragenlijst is verzonden via de gebruikelijke communicatiewijze van Stad Holland Zorgverzekeraar: per e-mail. Hierdoor was de uitnodiging volledig in lijn met onze huisstijl.

In de uitnodigingsmail stond een directe link waarmee de geadresseerde naar een digitaal platform (Google Forms) werd geleid om de vragen te beantwoorden. Afhankelijk van de antwoorden duurde het invullen van de vragenlijst, die maximaal 62 open en gesloten vragen telde, ongeveer tien minuten.

## Steekproef en respons

Uitgangspunt bij de vragenlijst was om te komen tot een representatieve respons. Hiervoor is de grootte van de steekproef van belang: Bij de huidige omvang van de verzekerdenpopulatie en met betrouwbaarheidspercentage van 95% en een foutmarge van 5%, kan gesteld worden dat vanaf 350 respondenten er sprake is van representativiteit. We hebben gekozen voor een afdoende grote steekproef om hieraan zeker te voldoen.

Daarnaast hebben we gekozen een selecte steekproef aan te schrijven die op de volgende onderdelen representatief was voor de verzekerdenpopulatie:

- Leeftijd
- Verzekeringsduur
- Corresponentievoordeur (E-mail/papier)

Op basis van eerdere responspercentages op digitale vragenlijsten is besloten om 7500 verzekerden aan te schrijven. Dit leverde een respons op van 483 ofwel 6,44%. Een kleine afname t.o.v. 2023 toen 493 verzekerden de vragenlijst invulden.

## Analyse

De uitkomsten van de vragenlijst zijn door de afdeling Data en Analyse van Stad Holland Zorgverzekeraar geanalyseerd en de uitkomsten van deze analyse zijn in het vervolg van deze rapportage opgenomen.

# Uitkomsten

Dit gedeelte van de rapportage geeft inzicht in de resultaten van de vragenlijst, opgedeeld in vier thema's: we starten met de Algemene kenmerken van de respondenten en behandelen vervolgens klantcommunicatie, zorgcontractering en het preferentiebeleid.

## Algemene kenmerken

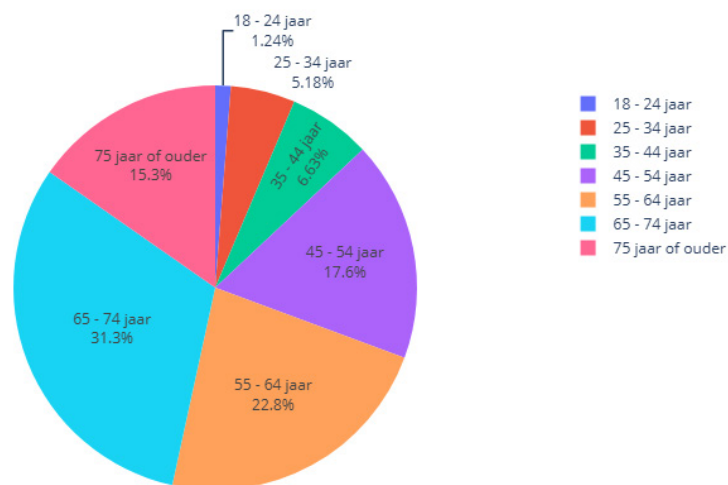
Om een goed beeld te krijgen van de deelnemers, begon de enquête met een aantal algemene vragen over de respondenten, zoals hun leeftijd, postcode en hoe lang zij al verzekerd zijn bij Stad Holland.

### Leeftijd

Net als in 2023 zien we dat de deelname van jongere verzekerden consistent lager is. Hoewel dit een bekend gegeven is, blijft het belangrijk om hier rekening mee te houden bij de interpretatie van de overige uitkomsten en analyses.

Ongeveer de helft van de respondenten is tussen de 55 en 74 jaar. Een kleiner deel (15,3%) is 75 jaar of ouder. Terwijl het aantal respondenten tussen de 45 en 54 jaar licht is gestegen ten opzichte van 2023, is het aantal respondenten tussen de 35 en 44 jaar gedaald. Het aantal jongere verzekerden tussen de 18 en 34 jaar is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2023.

Wat is uw leeftijd?

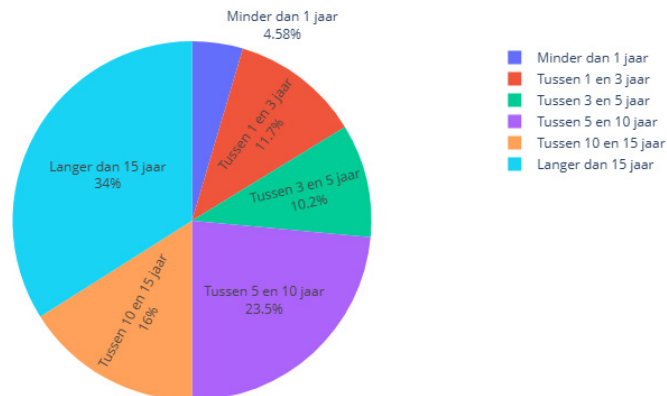


## Verzekeringsduur

De enquête toont een groeiende vertegenwoordiging van onze trouwste klanten: ruim een derde van de respondenten is al meer dan 15 jaar bij Stad Holland verzekerd – een stijging van bijna 10% ten opzichte van 2023.

Hiertegenover staat een krimpende respons van nieuwe verzekerden: de groep die korter dan één jaar verzekerd is, daalde van 12,2% in 2023 naar 4,58% in 2025. Ook bij de groep verzekerden die tussen de drie en vijf jaar verzekerd zijn, is een daling in de respons waar te nemen.

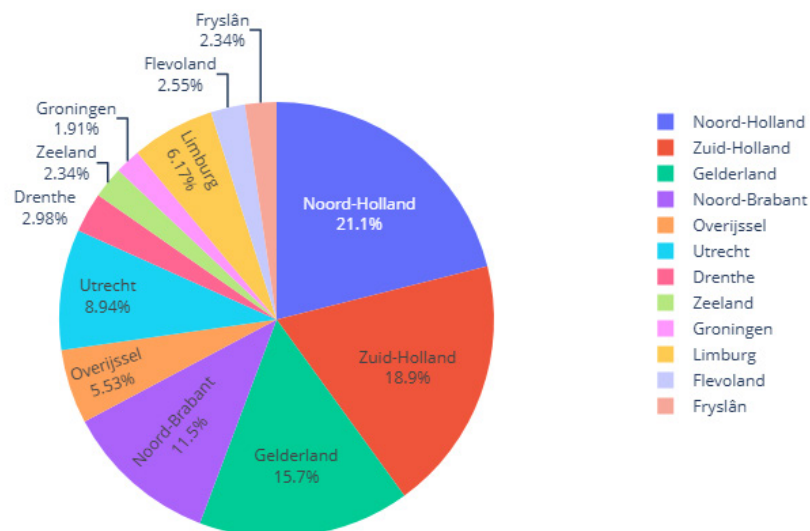
Hoe lang bent u bij Stad Holland verzekerd?



## Woonplaats/locatie

De meerderheid van de respondenten is afkomstig uit Noord-Holland, wat deze provincie de grootste groep maakt. De top vier wordt gecompleteerd door Zuid-Holland, Gelderland en Noord-Brabant.

Provincienaam



## Klantcommunicatie

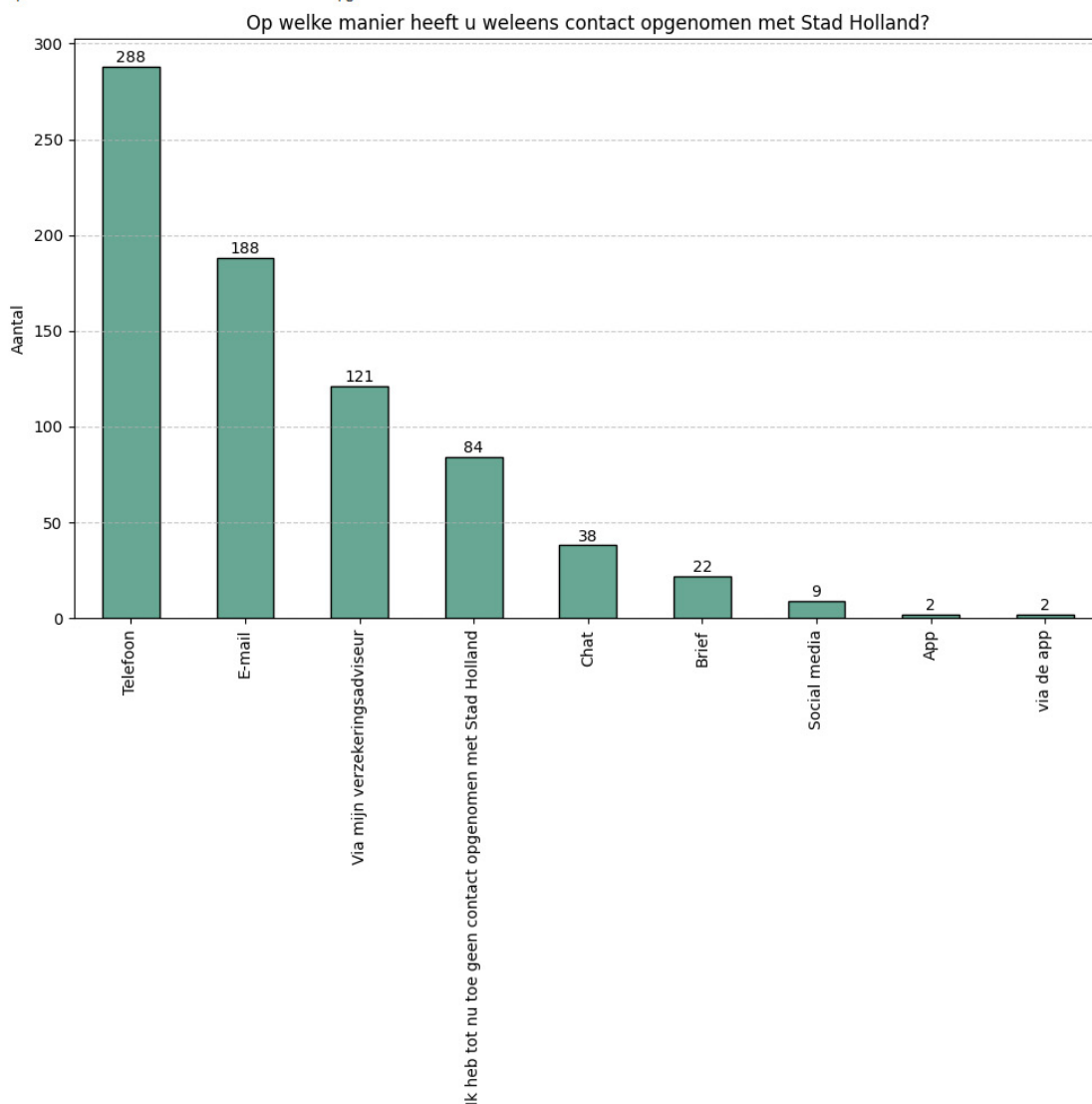
Na de algemene vragen zijn we overgegaan op de contactmethodes van Stad Holland. We onderzochten hoe respondenten het liefst contact opnemen en of zij de huidige contactmogelijkheden als voldoende ervaren.

### Contactmethodes

#### Gebruik van verschillende contactmethodes

De voorkeur voor traditionele contactmethodes is duidelijk. De telefoon wordt door het grootste deel van de respondenten gebruikt, gevolgd door e-mail. Het persoonlijke contact met de verzekeringsadviseur is ook een veelgenoemde methode. Nieuwere digitale kanalen (chat, social media, app) worden aanzienlijk minder gebruikt.

Op welke manier heeft u weleens contact opgenomen met Stad Holland?

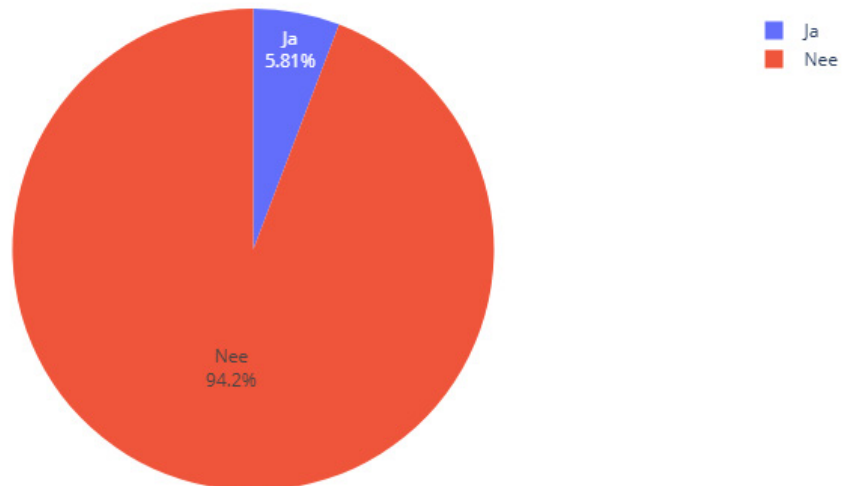


### Missende contactmethode

Hoewel er veel contactmogelijkheden zijn met Stad Holland– en sommige daarvan intensief worden gebruikt – hebben we ook gevraagd of respondenten nog een contactmethode missen. We wilden weten op welke andere manier zij graag contact zouden willen opnemen.

Het overgrote deel van de respondenten is tevreden met het huidige aanbod van contactmethodes. Een klein deel van de respondenten (5,78%), mist een contactmethode.

Zijn er nog andere manieren waarop u graag met Stad Holland zou willen communiceren?



Respondenten die aangaven een contactmethode te missen, konden dit via een open veld specificeren. Hieruit blijkt dat WhatsApp een paar keer wordt genoemd. Dit wijst erop dat verzekeerden nog niet weten dat zij al via WhatsApp contact met Stad Holland kunnen opnemen.

In de overige antwoorden die zijn gegeven, zien we dat de eerder genoemde contactmethodes zoals de telefoon, e-mail en contact met de tussenpersoon worden genoemd.

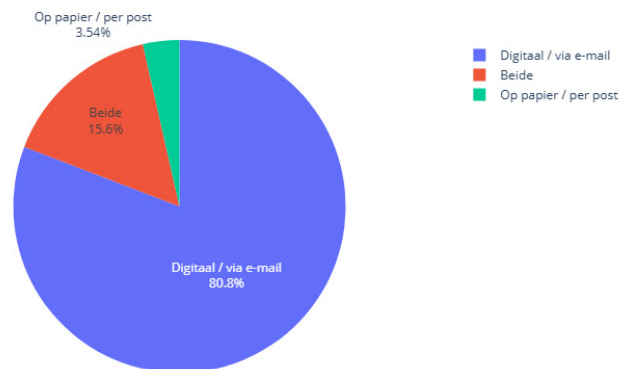
## Berichten

We hebben respondenten gevraagd naar hun ervaringen met de diverse berichten die Stad Holland verstuurt. De focus lag hierbij op de manier waarop zij de communicatie ontvangen, hoe zij de frequentie ervan beoordelen en wat hun oordeel is over de inhoud van de berichtgeving.

### Berichtgeving vanuit Stad Holland

Het overgrote deel van de respondenten ontvangt berichten van Stad Holland digitaal (80,8%). Slechts een klein percentage ontvangt de communicatie nog per post (3,54%). Verder geeft 15,6% aan berichten via zowel digitale als post te ontvangen.

Op welke wijze ontvangt u berichten van Stad Holland?



### Frequentie van berichtgeving

Vrijwel alle respondenten zijn tevreden over de frequentie van de berichten: slechts 7,7% zou vaker en 1% zou minder vaak berichten willen ontvangen.

Wat vindt u van de frequentie van de berichten van Stad Holland?

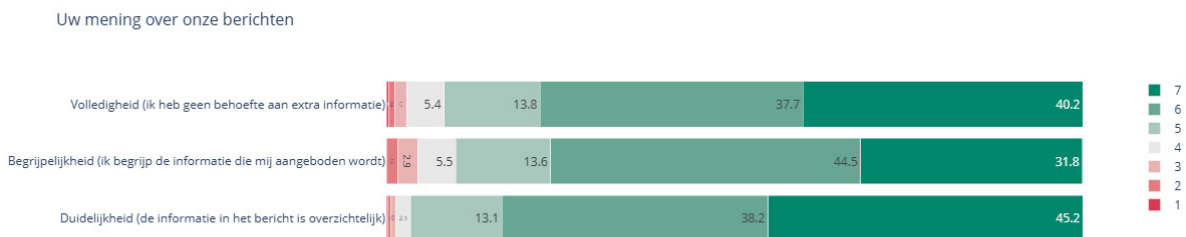


## Mening over berichtgeving

De respondenten is gevraagd om een oordeel te vellen over de inhoud van de berichtgeving. Dit omvat de beoordeling van de berichten op aspecten zoals volledigheid, begrijpelijkheid en duidelijkheid.

De meeste respondenten zijn tevreden over de volledigheid, begrijpelijkheid en duidelijkheid van de berichtgeving vanuit Stad Holland. Hiermee geven zij aan geen extra behoefte te hebben aan informatie, de informatie die wordt aangeboden te begrijpen en de informatie in het bericht overzichtelijk te vinden.

2,9% van de respondenten geeft overigens aan wél behoefte te hebben aan extra informatie en 4,5% van de respondenten geeft aan de informatie niet te begrijpen.



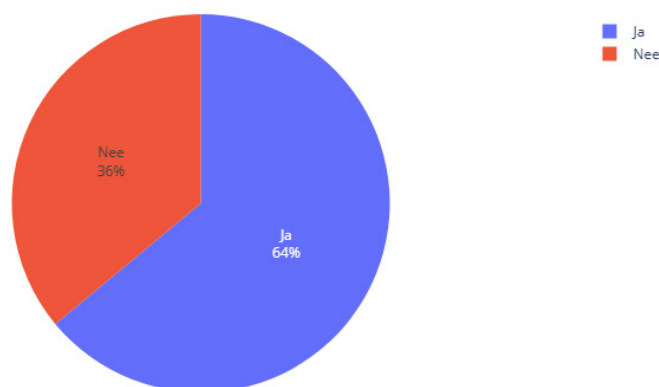
## Communicatie- en informatiekkanalen

We hebben in de enquête de ervaringen van de respondenten met de communicatiekanalen van Stad Holland in kaart gebracht. Zij konden hun mening geven over de website, de Mijn-omgeving, e-mailcontact en telefonisch contact.

### De website

Een groot deel van de respondenten maakt gebruik van de Stad Holland-website als informatiebron. Opvallend is dat het percentage respondenten dat de website raadpleegt (64%), iets is gedaald ten opzichte van 2023 (66,8%).

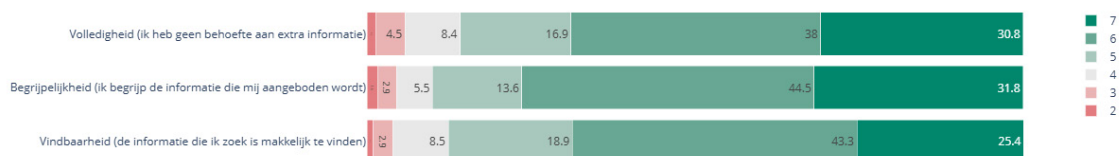
Zoekt u weleens informatie op de website van Stad Holland?



Bij de beoordeling van de website zijn de respondenten over het algemeen positief. Het merendeel van de respondenten is tevreden over de algehele kwaliteit van de informatie. Dit geldt voor de mate van volledigheid van de content, de begrijpelijkheid van de informatie en de duidelijkheid van de presentatie. De antwoorden op deze vraag zijn afkomstig van de groep respondenten die gebruik maakt van de website.

Hoewel de tevredenheid over de website hoog is, zijn er kleine, maar gerichte verbeterpunten. Een klein deel van de respondenten (5,8%) geeft aan behoefte te hebben aan extra informatie. Daarnaast geeft 4,5% aan de aangeboden informatie niet te begrijpen, een percentage dat gelijk is aan de groep die vindt dat de vindbaarheid van de informatie verbeterd kan worden.

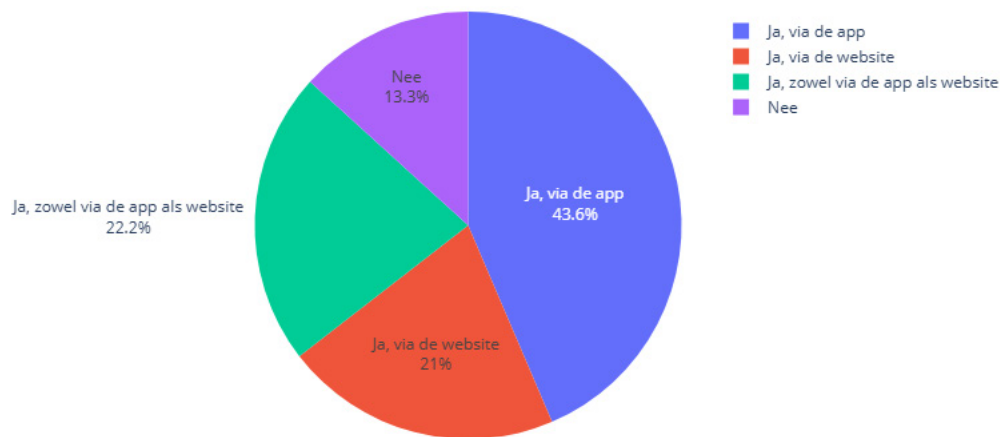
Uw mening over de website



## Beveiligde mijn-omgeving Stad Holland

Hoewel de verschuiving subtiel is, is een lichte trend richting mobiel gemak zichtbaar in het gebruikersgedrag van respondenten. Het gebruik van de Mijn-omgeving via de app is toegenomen van 40,2% in 2023 naar 43,6% in 2025. Daartegenover staat een lichte daling in het gebruik van de traditionele website. Het aantal respondenten dat beide kanalen (app én website) gebruikt, is eveneens iets afgenomen.

Maakt u gebruik van de beveiligde mijn-omgeving van Stad Holland?



Bij de beoordeling van de mijn-omgeving zijn respondenten positief. Het merendeel van de respondenten is tevreden over de algehele kwaliteit van de informatie. Dit geldt voor de mate van volledigheid van de content, de begrijpelijkheid van de informatie en de duidelijkheid van de presentatie. De antwoorden op deze vraag zijn afkomstig van de groep respondenten die gebruik maakt van de mijn-omgeving.

De algemene tevredenheid is hoog, waarbij slechts een kleine minderheid van ongeveer 3% van de respondenten aangeeft daar niet tevreden over te zijn. Dit geldt voor alle aspecten waarop de mijn-omgeving is beoordeeld.

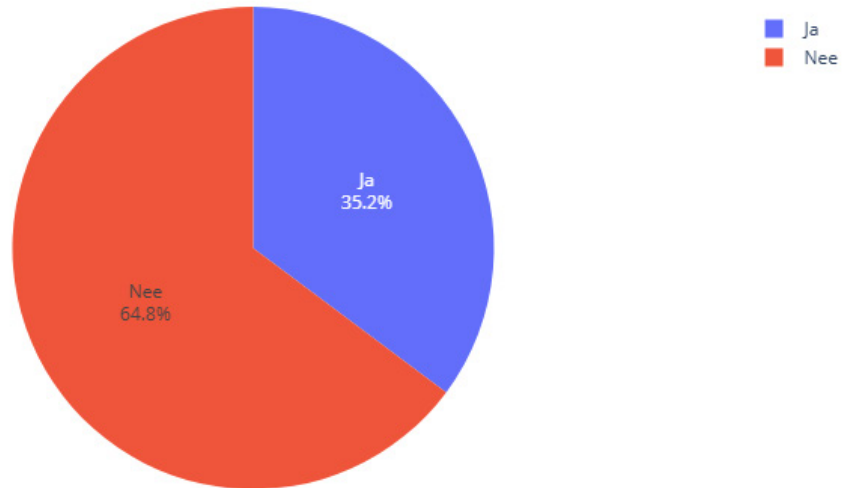
Uw mening over de beveiligde mijn-omgeving



## E-mailcontact

Het merendeel van de respondenten (64,8%) geeft aan nog geen contact te hebben opgenomen via e-mail. Aangezien dit contactkanaal dit jaar voor het eerst in de vragenlijst is opgenomen, zijn vergelijkingen met eerdere ledenraadplegingen helaas niet mogelijk.

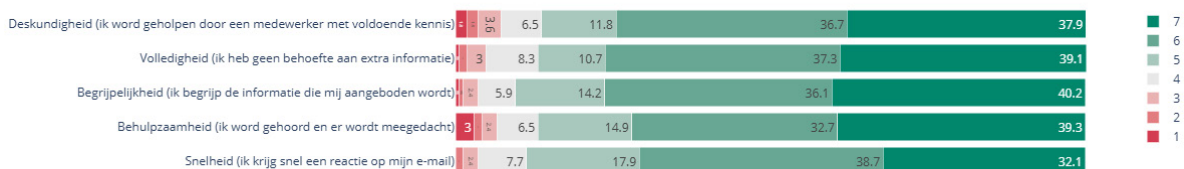
Heeft u weleens via e-mail contact opgenomen met Stad Holland?



De respondenten beoordelen over het algemeen het e-mailcontact positief. Het merendeel is tevreden over de service. Deze waardering is specifiek gebaseerd op de deskundigheid en behulpzaamheid van de medewerker, de volledigheid en begrijpelijkheid van de informatie, en de snelheid van de reactie. Deze resultaten zijn afkomstig van de groep die weleens via e-mail contact heeft opgenomen.

Hoewel de tevredenheid over het algemeen hoog is, is een kleine groep kritisch. Zo trekt 7,2% van de respondenten de deskundigheid van de medewerker die hen hielp in twijfel. Daarnaast voelt 6,6% zich niet gehoord tijdens het contact, en geeft 4,8% aan behoefte te hebben gehad aan extra informatie.

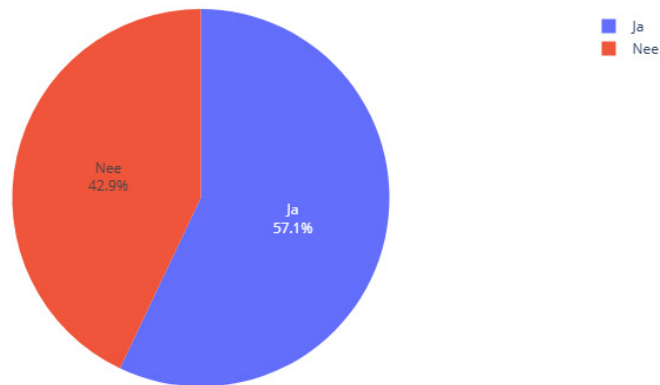
Uw mening over de het e-mail contact met Stad Holland



## Telefonisch contact

Telefonisch contact is in populariteit gestegen. Het percentage respondenten dat dit kanaal heeft gebruikt, nam toe van 48,8% in 2023 naar 57,1% in de meest recente meting.

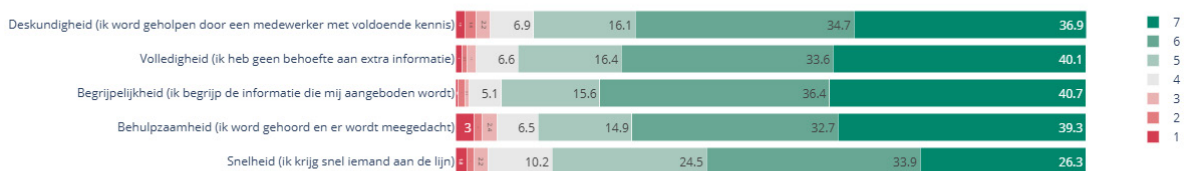
Neemt u weleens telefonisch contact op met Stad Holland?



De respondenten die weleens telefonisch contact opnemen, beoordelen dit kanaal positief. De waardering is breed en richt zich specifiek op de deskundigheid en behulpzaamheid van de medewerker, de volledigheid en begrijpelijkheid van de informatie, én de snelheid waarmee zij geholpen worden.

Ondanks de algehele positieve beoordeling van het telefonisch contact, wijst een kleinere groep op cruciale verbeterpunten in de servicekwaliteit. De kritiek richt zich op de kernpunten van klantcontact: 6,6% mist het gevoel gehoord te worden, 5,4% twijfelt aan de deskundigheid van de medewerker, en 5,1% ervaart de wachttijd als lang.

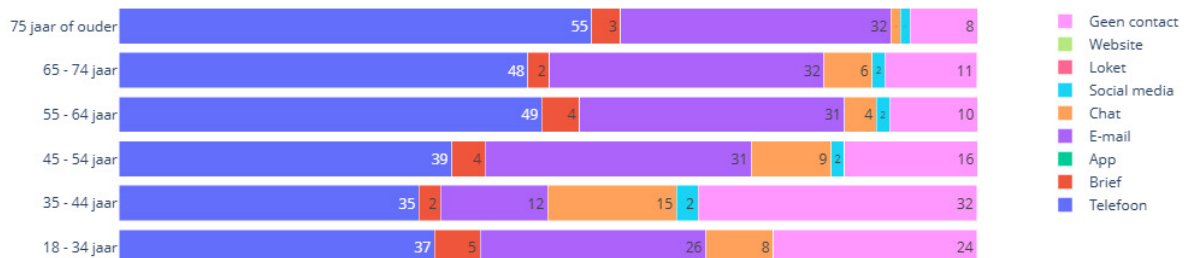
Uw mening over het telefonisch contact



## Gebruik van contact- en informatiekanalen uitgesplitst naar leeftijd

Telefonisch contact blijft het meest dominante contactmiddel en wordt consistent het vaakst gebruikt in alle leeftijdsgroepen. Ook e-mail behoudt zijn populariteit. Daarnaast is er een grote groep die aangeeft nog geen contact te hebben gezocht met Stad Holland.

Op welke manier heeft u weleens contact opgenomen met Stad Holland? - Naar leeftijdscategorie



## Suggesties om de communicatie met verzekerden te verbeteren

Welke suggesties heeft u voor Stad Holland om de communicatie met verzekerden te verbeteren?



Het overgrote deel van de verzekerden geeft aan tevreden te zijn over de communicatie vanuit Stad Holland en daarom geen suggesties te hebben. Het deel dat tevreden is en wel inhoudelijk nog iets heeft toegevoegd geeft aan tevreden te zijn. Zo geeft een respondent aan *'ik vind de communicatie met stad holland prima!'*. Andere respondenten zeggen *"ga zo door!!"* en *"geen suggesties, het gaat prima!"*

Enkele verbeterpunten die worden genoemd zijn de communicatie over vergoedingen. Een van de respondenten zegt "de specificaties van de dekkingen zouden wat mij betreft wat uitgebreider en overzichtelijker zijn ik vind het soms nog zoeken of iets er nu wel /niet onder valt". Een andere respondent zegt hierover "gedetailleerde informatie verstrekken over vergoedingen ongecontracteerde zorgaanbieders de agb code en de dbc codes worden genoemd nu blijft het vaag welk bedrag vergoed wordt".

## Zorgcontractering

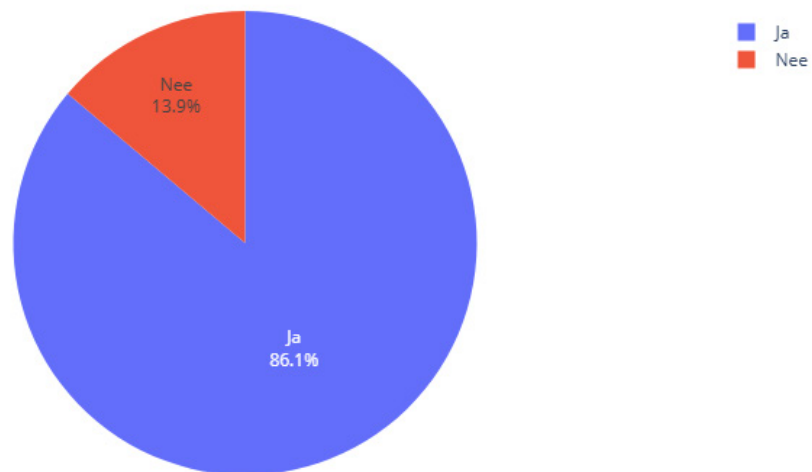
In dit gedeelte van de enquête hebben we het beslissingsproces van de respondenten rondom zorg in kaart gebracht. De focus ligt op hun zorgbehoefte, de factoren die zij belangrijk vinden bij het selecteren van een zorgverlener, en de methoden die zij gebruiken om gecontracteerde zorg en de bijbehorende vergoedingen op te zoeken.

### Zorg en de keuze voor een zorgverlener

#### *Bezoek aan zorgverlener*

Een grote meerderheid van de respondenten – 86,1% om precies te zijn – heeft in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van zorg en bezocht hiervoor een zorgverlener.

Heeft u in het afgelopen jaar een zorgverlener bezocht voor zorg die u nodig had?



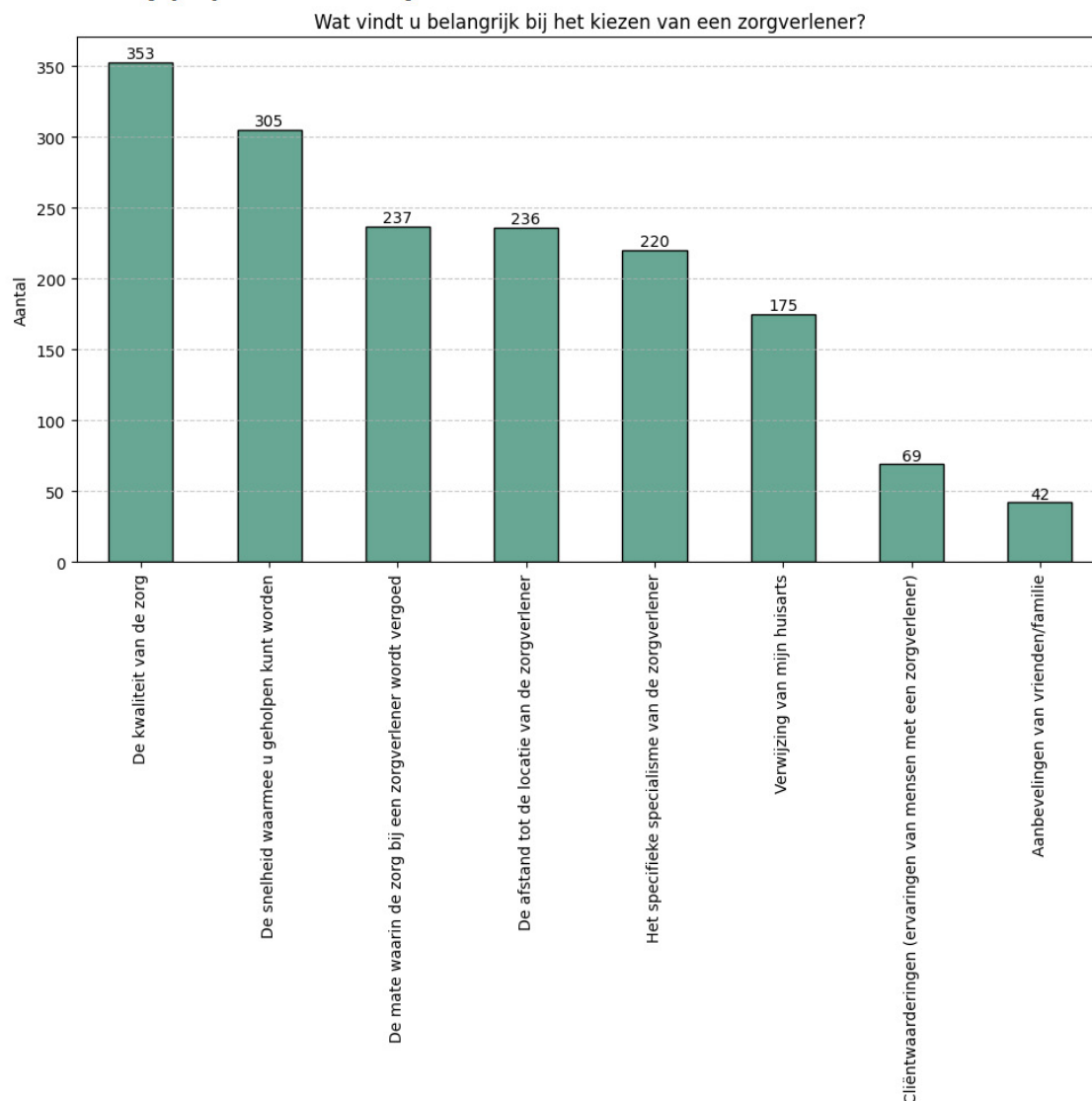
## Motivatie voor keuze zorgverlener

Nadat is vastgesteld of respondenten het afgelopen jaar een zorgverlener hebben bezocht, vroegen wij respondenten naar hun belangrijkste criteria bij de keuze voor een zorgverlener (meerdere antwoorden waren mogelijk). De prioriteit ligt duidelijk bij de kwaliteit van de zorg. Daarna volgt, op enige afstand, de snelheid waarmee men geholpen kan worden.

Respondenten kennen (ongeveer) een vergelijkbaar gewicht toe aan de mate van vergoeding door de zorgverzekeraar, de afstand tot de zorgverlener en het specifieke specialisme van de zorgverlener. Deze drie factoren worden dus als even belangrijk beschouwd in de besluitvorming. Ook de verwijzing van de huisarts wordt vaak genoemd.

Opvallend genoeg worden clientwaarderingen en aanbevelingen van vrienden en familie het minst vaak genoemd.

Wat vindt u belangrijk bij het kiezen van een zorgverlener?



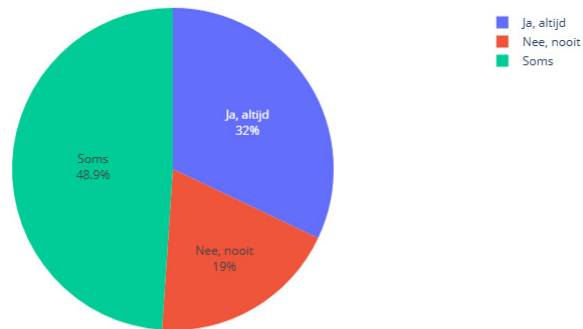
In de open antwoorden kwamen ook andere aspecten naar voren. Zo benadrukte een respondent het belang van de band met een zorgverlener "de klik die er is met een zorgverlener", terwijl een andere de doorslaggevende rol van deskundigheid benoemde.

# Controle vergoedingen en gecontracteerde zorg

## Controleren of zorg vergoed wordt

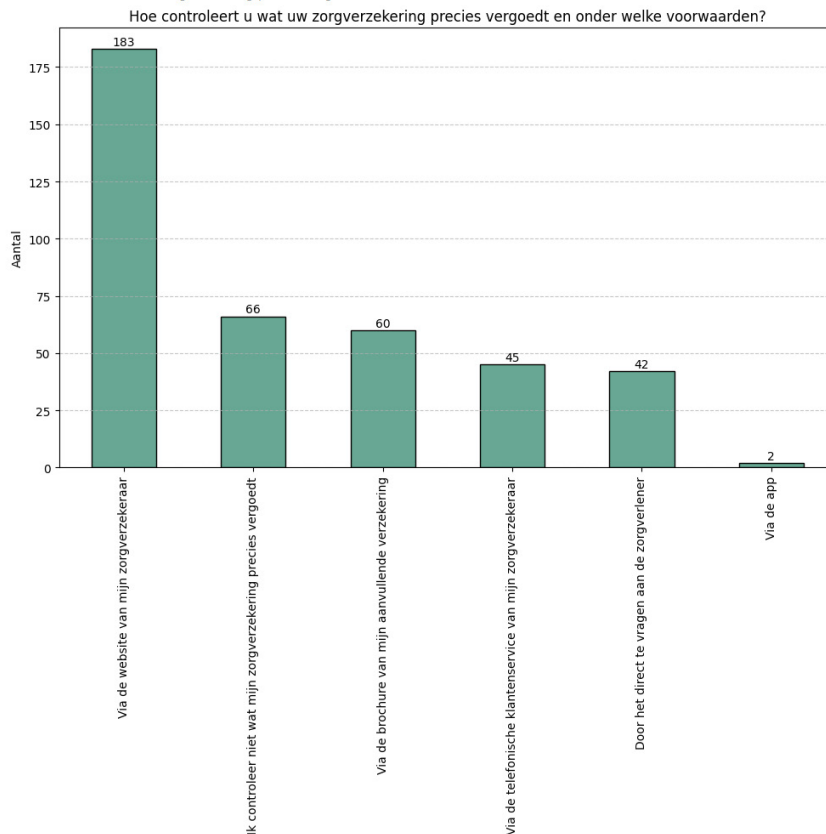
Ongeveer een derde van de respondenten (32%) controleert altijd voorafgaand aan een afspraak bij een zorgverlener de exacte vergoedingen en voorwaarden van de zorgverzekering. Bijna de helft controleert dit niet consequent en bijna een vijfde van de respondenten (19%) controleert dit zelfs nooit.

Controleert u wat uw zorgverzekering precies vergoedt en onder welke voorwaarden, voordat u een afspraak maakt?



De website is de meest geraadpleegde bron voor respondenten om vergoedingen te controleren. De groepen respondenten die de controle geheel nalaten en degenen die de brochure raadplegen zijn even ongeveer groot. De telefonische klantenservice en directe navraag bij de zorgverlener worden minder vaak als controlekanaal genoemd.

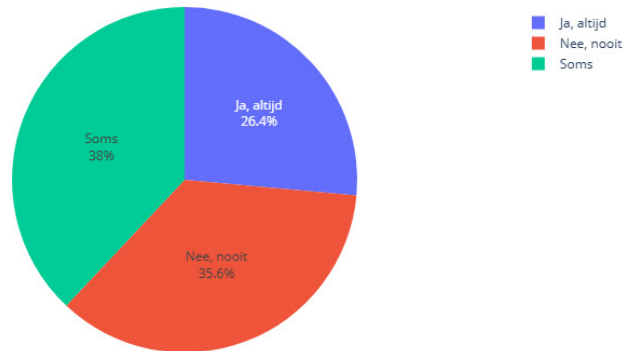
Hoe controleert u wat uw zorgverzekering precies vergoedt en onder welke voorwaarden?



## Controleren of zorgverlener is gecontracteerd is

Slechts een kwart van de respondenten (26,4%) zorgt consequent voor zekerheid door altijd te controleren of een zorgverlener gecontracteerd is. Een aanzienlijk deel (38%) doet dit slechts af en toe, en meer dan een derde (35,6%) laat deze controle volledig achterwege.

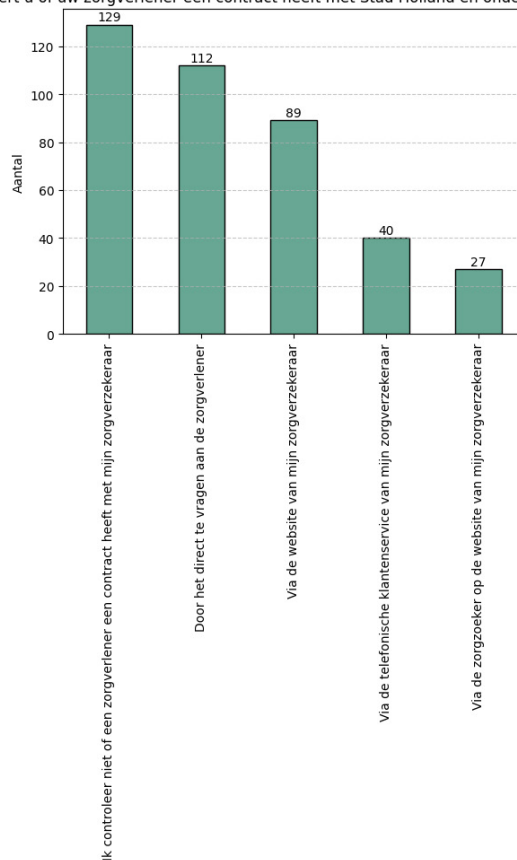
Controleert u of een zorgverlener gecontracteerd is bij Stad Holland, voordat u een afspraak maakt bij een zorgverlener



Bij de controle van gecontracteerde zorg geeft de grootste groep respondenten aan dit niet te controleren. Een andere grote groep respondenten geeft aan dit te direct na te vragen bij de zorgverlener. De zorgzoeker wordt het minst geraadpleegd.

Hoe controleert u of uw zorgverlener een contract heeft met Stad Holland en onder welke voorwaarden?

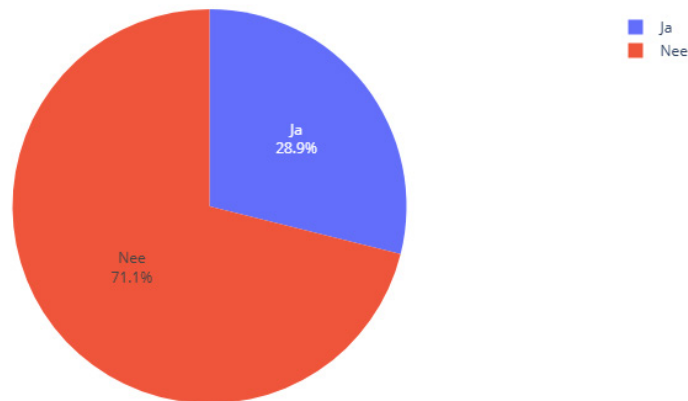
Hoe controleert u of uw zorgverlener een contract heeft met Stad Holland en onder welke voorwaarden?



## Zorgzoeker

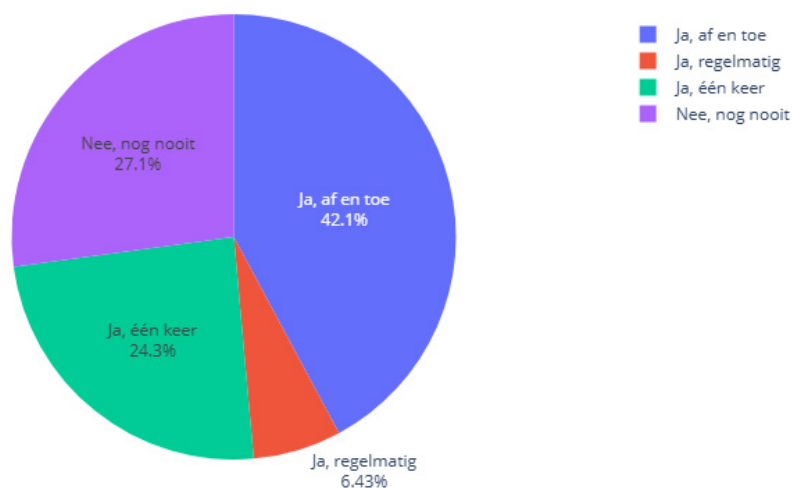
Hoewel de online zorgzoeker het middel is waarmee verzekerden eenvoudig kunnen controleren of een zorgverlener gecontracteerd is, blijkt de bekendheid nog laag: een meerderheid (71,1%) van de respondenten geeft aan de Zorgzoeker niet te kennen. Dit duidt op een groot potentieel voor verbetering in de communicatie over dit online instrument.

Bent u bekend met de zorgzoeker op de website van Stad Holland?

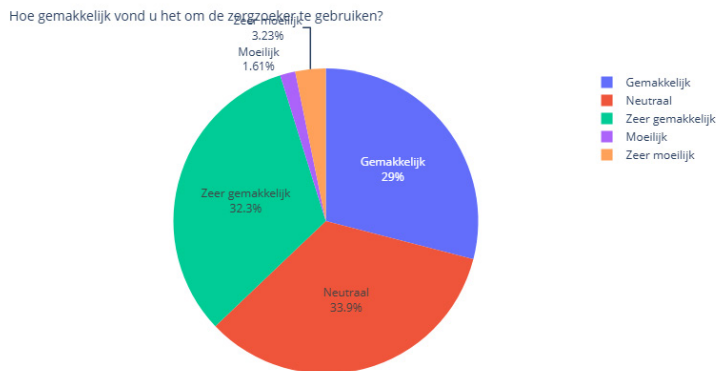


Onder de groep die de zorgzoeker kent, zien we dat het gebruik voornamelijk sporadisch is: ongeveer 42,1% gebruikt het af en toe en net geen een vierde (24,5%) heeft het een enkele keer ingezet. Opvallend is dat 27,1% van de respondenten de zorgzoeker wel kent, maar nog nooit heeft gebruikt. Slechts een zeer klein deel (6,43%) gebruikt het instrument regelmatig.

Heeft u weleens gebruik gemaakt van de zorgzoeker?



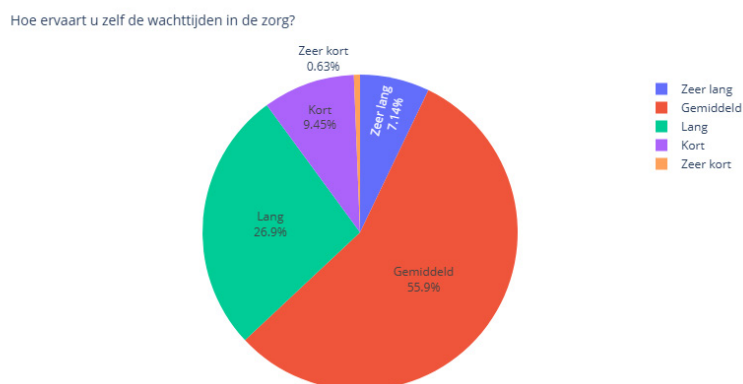
Onder de gebruikers van de zorgzoeker is de tevredenheid zeer hoog: het overgrote deel van de respondenten ervaarde het gebruik als zeer gemakkelijk tot makkelijk. Ongeveer een derde staat hier neutraal tegenover. Slechts een zeer kleine minderheid (1,61% tot 3,23%) vond het instrument moeilijk tot zeer moeilijk in gebruik. De positieve ervaringen met het gebruik van de zorgzoeker bevestigen dat er een solide en gebruiksvriendelijk instrument ligt. Dit onderstreept het potentieel om dit kanaal onder de nog onbekende groep verzekerden sterker onder de aandacht te brengen.



De feedback vanuit de open antwoorden legt de vinger op de logica en het gebruiksgemak. De onduidelijkheid zit met name in de categorisering van de 'zorgsoort' binnen Stad Holland ("soms vind ik het moeilijk om te weten onder welke categorie mijn zorgsoort valt"). Verder is de wens duidelijk voor een optie om de zoekradius in te stellen op '0 km' van de woonplaats. Tot slot moet de informatie over de vergoedingen bij een specifieke behandelaar helderder worden gepresenteerd.

## Wachttijden

Hoewel de wachttijden door het grootste deel van de respondenten als gemiddeld worden ervaren, vindt een aanzienlijke minderheid deze te lang. Gecombineerd ervaart ruim een derde van de respondenten (34%) de wachttijden als lang (26,9%) of zelfs zeer lang (7,1%). Slechts een kleine groep (10%) ervaart de wachttijden als kort tot zeer kort. Dit onderstreept dat de perceptie van wachttijden een belangrijk aandachtspunt blijft.



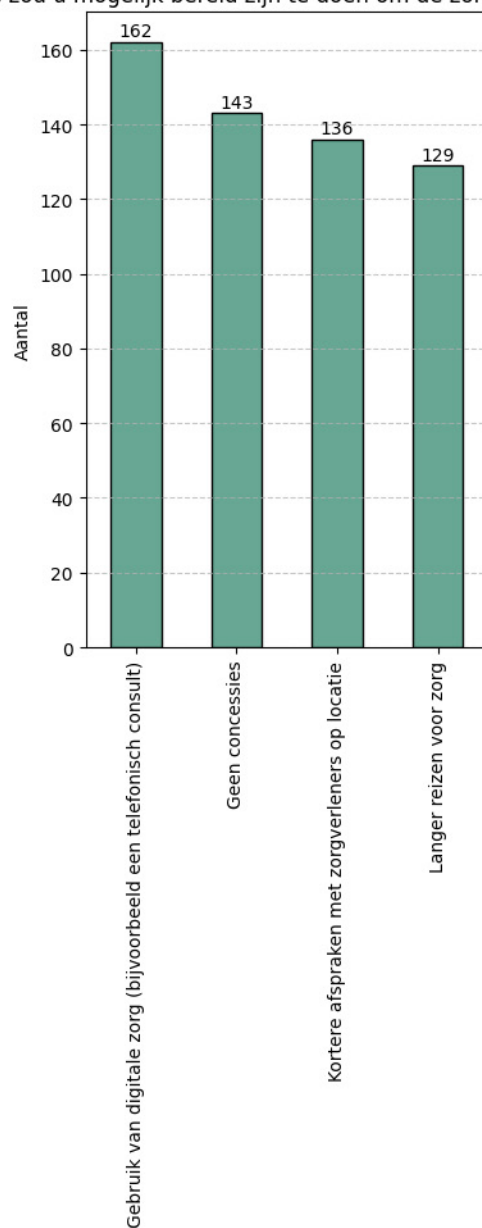
## Concessies doen om wachttijden mogelijk te verkorten

Om de wachttijden in de zorg mogelijk te verkorten, staat het grootste deel van de respondenten open voor digitale zorg (bijvoorbeeld een telefonisch consult). Echter, een andere grote groep geeft aan geen concessies te willen doen. De bereidheid tot kortere afspraken of langer reizen voor zorg wordt door een bijna even grote groep geaccepteerd.

In de open antwoorden zagen we ook creatieve oplossingen voor de wachttijden. Zo stelde een respondent uit het grensgebied voor om uit te wijken naar het buitenland. Daarnaast pleitte andere respondent voor het optimaliseren van de zorgprocessen: "meer op een dag onderzoeken en niet 10x terug komen" en gaf een andere respondent aan "specialistische klinieken ruimer vergoeden als diagnose zo goed als duidelijk is".

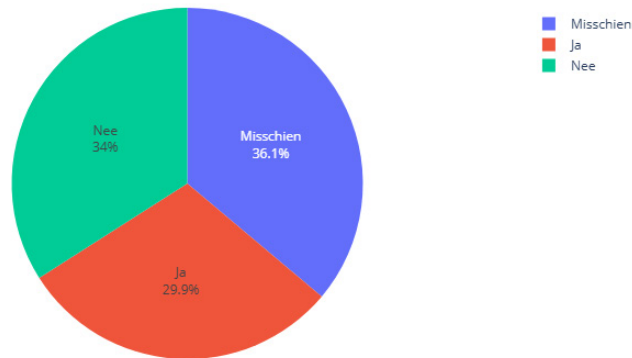
Welke concessies zou u mogelijk bereid zijn te doen om de zorg toegankelijk te houden?

Welke concessies zou u mogelijk bereid zijn te doen om de zorg toegankelijk te houden?



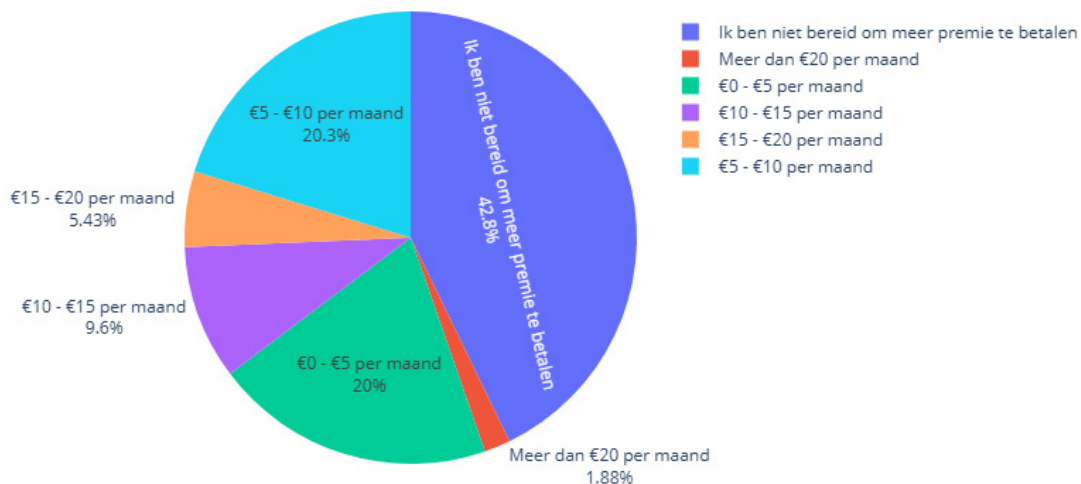
De bereidheid onder respondenten om meer premie te betalen voor meer keuzevrijheid en minder wachttijd is sterk verdeeld. De grootste groep (36,1%) geeft aan misschien bereid te zijn meer te betalen. Daarnaast is er een aanzienlijke groep (29,9%) die wel bereid is, terwijl ongeveer een derde de premie niet wil verhogen. De grote groep 'misschien' duidt op potentieel als de voordelen concreter worden.

Een polis met veel keuzevrijheid in zorgverleners is vaak duurder dan een polis met minder keuzevrijheid. Bent u bereid?



Nu de vraag concreter wordt, groeit de groep die niet bereid is om meer premie te betalen naar 42%, waarmee dit de grootste groep is. De bereidheid om financieel bij te dragen richt zich op de lagere bedragen: ongeveer 20% is bereid om € 0 tot € 5 extra per maand te betalen, en een even grote groep (20,3%) is bereid om € 5 tot € 10 meer te betalen. De bereidheid om hogere bedragen (€ 10 tot € 20+) te betalen, is met ongeveer 15% een duidelijke minderheid.

Hoeveel extra premie zou u bereid zijn te betalen per maand voor een polis met meer keuzevrijheid en mogelijk minder wachttijd?



## Preferentiebeleid

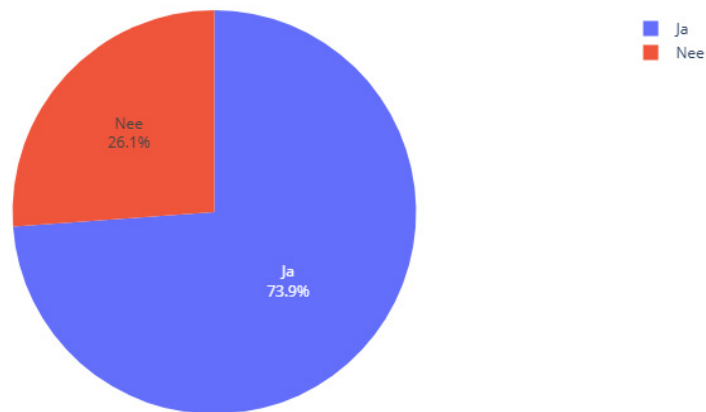
Dit laatste deel van de enquête staat in het teken van het preferentiebeleid. We hebben respondenten gevraagd naar hun persoonlijke ervaringen hiermee, en hoe zij de communicatie hierover hebben ervaren, zowel vanuit Stad Holland als vanuit hun zorgverleners en apothekers.

### Persoonlijke ervaring met medicijngebruik en medicijnwissel

#### Medicijngebruik

Uit de enquête blijkt dat net geen driekwart van de respondenten momenteel medicijnen gebruikt (73,9%).

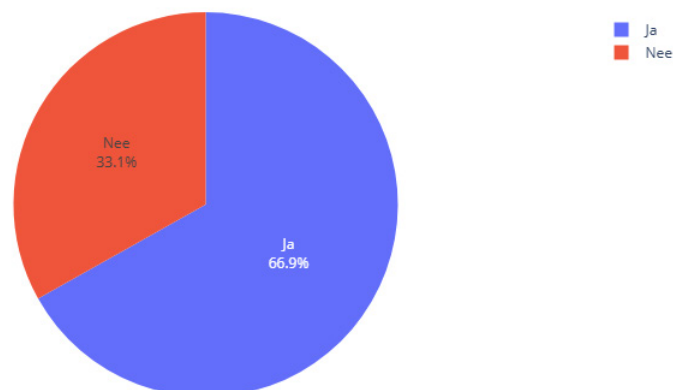
Gebruikt u medicijnen?



#### Medicijnwissel

Een ruime meerderheid van de medicijngebruikers (66,9%) geeft aan in de afgelopen twee jaar te maken te hebben gehad met een wisseling van hun medicatie (een ander merk gekregen).

Heeft u de afgelopen twee jaar medicijnen gebruikt die uw apotheker heeft omgewisseld voor een ander merk dan u



## Persoonlijke ervaring met medicijnwissel

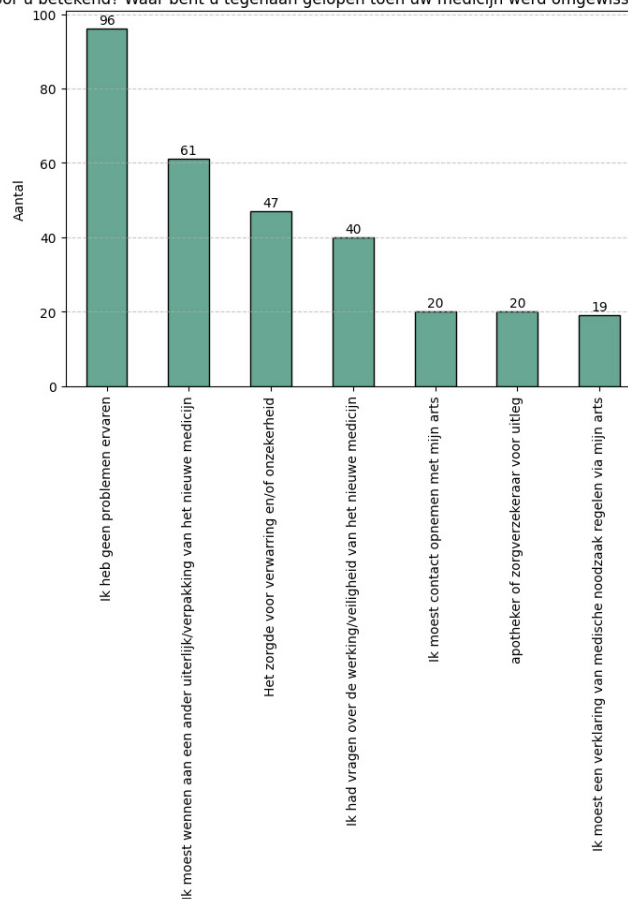
Van de respondenten die in de afgelopen twee jaar een ander medicijn hebben gekregen, heeft een groot deel aangegeven geen problemen te hebben ervaren met deze medicijnwissel.

Hoewel het grootste deel van de respondenten de medicijnwissel zonder problemen doorliep, lag de focus van de wél ervaren problemen op de beleving en informatie. De meest genoemde knelpunten waren: het moeten wennen aan de verpakking en de verwarring/onzekerheid die de wissel met zich meebracht. Een andere groep had vragen over de werking en veiligheid van het nieuwe middel.

Een kleine groep respondenten geeft aan contact te hebben opgenomen met de zorgverzekeraar, de apotheker of zorgverlener. Een even grote groep heeft een verklaring van medische noodzaak moeten opvragen.

Wat heeft het preferentiebeleid voor u betekend? Waar bent u tegenaan gelopen toen uw medicijn werd omgewisseld of anders werd geleverd dan verwacht?

Wat heeft het preferentiebeleid voor u betekend? Waar bent u tegenaan gelopen toen uw medicijn werd omgewisseld of anders werd geleverd dan verwacht?



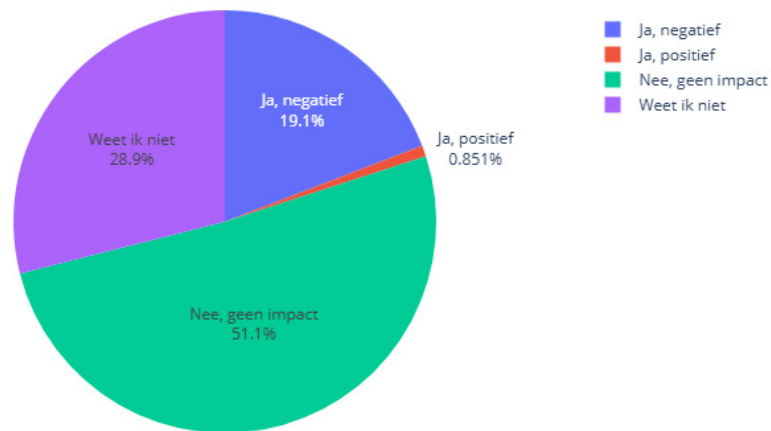
Respondenten konden ook zelf input geven. Bij het analyseren van de open antwoorden blijkt dat zij hier voornamelijk bijwerkingen op hun gezondheid benoemen die zij ervaren na de medicijnwissel. Daarnaast wordt de verwarring die de medicijnwissel met zich meebracht, veelvuldig genoemd.

### Effect van medicijnwissel op gezondheid

Hoewel in de open antwoorden frequent melding wordt gemaakt van negatieve bijwerkingen, is de algemene ervaring positiever: 51,1% van de respondenten geeft aan geen negatieve gevolgen van de medicijnwissel te hebben ondervonden.

Net geen een vijfde van de respondenten (19,1%) geeft aan dat zij wél een negatieve impact op hun gezondheid hebben ervaren na de medicijnwissel. Opvallend is dat een aanzienlijk grotere groep (28,9%) niet weet of het gebruik van nieuwe medicijnen effect hebben gehad op hun gezondheid.

Heeft het overstappen van medicijnen impact gehad op uw gezondheid?



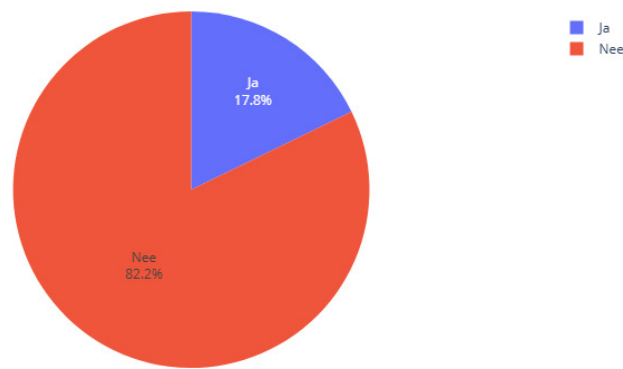
## Communicatie over het preferentiebeleid

### Communicatie over het preferentiebeleid vanuit zorgverleners

De apotheker en de arts spelen een cruciale rol in de begeleiding van de verzekerde rondom een medicijnwissel. Zij zijn immers het eerste aanspreekpunt bij vragen over medicatie en de impact op de gezondheid. Om te meten hoe goed dit proces verloopt, hebben wij respondenten gevraagd of zij actief door hun zorgverlener(s) zijn geïnformeerd over de consequenties van het preferentiebeleid.

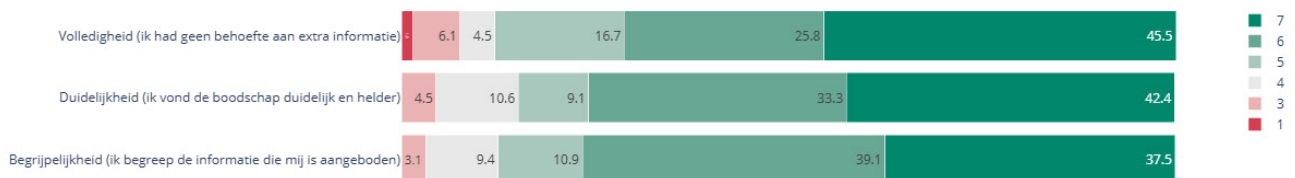
Op de vraag of zij door hun zorgverlener(s) zijn geïnformeerd over het preferentiebeleid, geeft een overweldigende meerderheid (82,2%) aan dat dit niet het geval is. Het gebrek aan informatie vanuit de zorgverlener draagt mogelijk bij aan de eerder waargenomen verwarring en onzekerheid bij respondenten wanneer zij plotseling een ander medicijn meekregen.

Heeft u ooit informatie ontvangen van uw zorgverlener(s) over het preferentiebeleid?



Aan de groep respondenten die door hun zorgverlener(s) is geïnformeerd, hebben wij gevraagd om de kwaliteit van deze voorlichting te beoordelen. De evaluatie richtte zich op de volledigheid, duidelijkheid en begrijpelijkheid van de verstrekte informatie.

De meerderheid van de respondenten beoordeelt de informatie vanuit de zorgverlener over het preferentiebeleid positief. Een kleine groep is echter kritisch en wijst op verbeterpunten: 7,5% gaf aan dat de informatie niet volledig was en dat er behoefte was aan meer. Een eveneens klein deel heeft kritiek op de duidelijkheid en begrijpelijkheid van de boodschap.



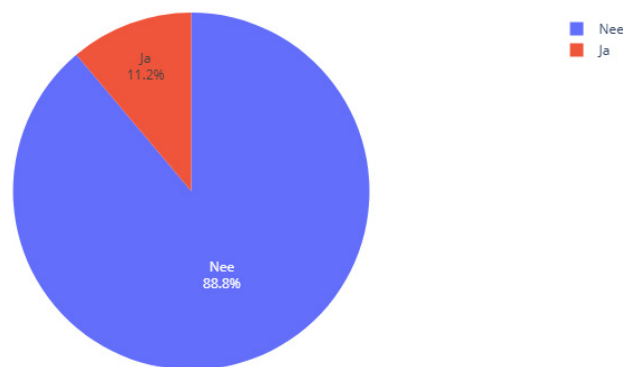
De open antwoorden geven een duidelijk beeld van de informatie die respondenten van hun zorgverlener(s) hadden gewenst. De focus ligt op heldere informatie en transparantie, met name over wat het preferentiebeleid precies inhoudt en welk effect de wissel op hen heeft.

## Communicatie over het preferentiebeleid vanuit Stad Holland

Hoewel de zorgverleners en apothekers vaak het eerste aanspreekpunt zijn bij een daadwerkelijke medicijnwissel, is Stad Holland als zorgverzekeraar verantwoordelijk voor de algemene voorlichting over het preferentiebeleid.

Wij hebben respondenten gevraagd in hoeverre Stad Holland hen heeft geïnformeerd over het preferentiebeleid en de mogelijke consequenties, om zo de effectiviteit van onze voorlichting te meten. Een groot deel van de respondenten (88,8%) geeft aan niet geïnformeerd te zijn over de invoering van het preferentiebeleid en de mogelijke impact hiervan. Dit gebrek aan algemene informatie vanuit Stad Holland, gecombineerd met de eerdere conclusie over de zorgverleners, verklaart de grote mate van verwarring en onzekerheid die respondenten hebben ervaren wanneer zij voor het eerst met een medicijnwissel te maken kregen.

Heeft u ooit informatie ontvangen vanuit Stad Holland over het preferentiebeleid?



Aan de groep respondenten die door Stad Holland is geïnformeerd, hebben wij gevraagd om de kwaliteit van deze voorlichting te beoordelen. De evaluatie richtte zich op de volledigheid, duidelijkheid en begrijpelijkheid van de verstrekte informatie.

De meerderheid van de respondenten is positief over de ontvangen informatie. Desondanks zien we een klein deel dat neutraal staat tegenover de informatie, en een kleiner deel dat kritisch is over de begrijpelijkheid van de informatie. Alleen respondenten die hebben aangegeven informatie te hebben ontvangen vanuit Stad Holland, hebben deze vraag beantwoord.



Aan respondenten is gevraagd welke informatie zij graag hadden ontvangen vanuit Stad Holland. De open antwoorden bevestigen, zoals eerder is benoemd, dat verzekerden behoefte hebben aan heldere basisinformatie en transparantie. Een grote groep respondenten had dan ook graag meer informatie willen ontvangen over het beleid en de mogelijke gevolgen hiervan (al dan niet voor hun persoonlijk). Andere respondenten die aangeven dat het preferentiebeleid impact op hun heeft, geven aan dat ze graag van tevoren hadden geweten welke medicijnen binnen het preferentiebeleid zouden vallen.

Een deel van de respondenten herinnert zich niet informatie te hebben ontvangen, vaak omdat ze zelf geen medicijnen gebruiken. Een respondent verwoordt dit treffend: "Omdat ik geen medicatie gebruik heb ik het niet gemist, maar ik denk dat het wel belangrijk is om alle verzekerden vooraf te informeren. Als professional weet ik hoeveel onrust het geeft als er steeds gewisseld wordt met leveranciers van 'dezelfde' medicatie."