



Nederlandse
Zorgautoriteit

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Minister mr. drs. B.J. Bruins
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

Newtonlaan 1-41
3584 BX Utrecht
Postbus 3017
3502 GA Utrecht
T 030 296 81 11
F 030 296 82 96
E info@nza.nl
I www.nza.nl

Behandeld door
Toezicht en Handhaving

Telefoonnummer
030 296 81 11

E-mailadres
info@nza.nl

Kenmerk
350192/539894

Onderwerp
Vindbaarheid informatie websites zorgverzekeraars

Datum
8 november 2019

Geachte heer Bruins,

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) vindt het belangrijk dat mensen goed bij de benodigde (keuze-)informatie over een zorgverzekering kunnen komen, zodat zij dit onder andere kunnen betrekken bij de keuze van een zorgverzekeraar. Informatie moet daarom niet alleen juist zijn, maar ook helder, vindbaar, begrijpelijk en op het juiste moment worden aangeboden. Dit is voor de NZa een belangrijke randvoorwaarde om verzekerden te ondersteunen in hun keuze voor de best passende zorgverzekering.

We hebben daarom in de afgelopen overstapperiode (2018/2019) onderzoek gedaan naar de vindbaarheid van informatie. We hebben toen geconstateerd dat nog niet alle informatie goed werd gevonden. Tegelijkertijd constateerden wij dat zorgverzekeraars inspanningen verrichten voor het doorlopend verbeteren van de informatieverstrekking op hun website. Wij hebben in onze brief aan u van 7 maart 2019 over de acties van de NZa tijdens de overstapperiode 2018/2019 aangegeven dat wij deze bevindingen nader zouden onderzoeken in de loop van 2019. Met deze brief informeren wij u over de uitkomsten van dit onderzoek.

Onze belangrijkste conclusie is dat de vindbaarheid van informatie is verbeterd. Wel zien we verschillen tussen de websites. Zowel tussen de websites van één concern als tussen de verschillende concerns. Deze bevindingen bieden voor zorgverzekeraars concrete handvatten om hun informatieverstrekking verder te optimaliseren. We roepen zorgverzekeraars dan ook op om hier gebruik van te maken en te leren van elkaars websites.

Onderzoek websites zorgverzekeraars september 2019

Met het huidige kwalitatieve onderzoek hebben we meer informatie verkregen over het zoekgedrag van verzekerden en hun ervaringen ten aanzien van de vindbaarheid van informatie. Hiervoor hebben we een onderzoeksbureau gevraagd om een vijftal vragen voor te leggen aan verzekerden en de benodigde informatie op websites van zorgverzekeraars op te zoeken.

We hebben allereerst vastgesteld dat deze informatie inderdaad op de websites van zorgverzekeraars aanwezig was.

Kenmerk
350192/539894

Pagina
2 van 4

In de Regeling informatieverstrekking ziektekostenverzekeraars aan consumenten (TH/NR-010) is bepaald dat informatie vindbaar is wanneer deze op een logische, toegankelijke en relevante plek staat¹.

In het kader van dit onderzoek is vindbaarheid van informatie als volgt gedefinieerd:

- toegankelijk: de websitebezoeker heeft weinig moeite met het vinden van het antwoord op de zoekvraag;
- staat op een logische plek: de websitebezoeker vindt het antwoord op de zoekvraag op een plek waar hij/zij het verwacht, de informatie staat dus op een logische en relevante plek;
- begrijpelijk: de betreffende informatie is volledig en wordt goed begrepen.

Net als vorig jaar hebben we aan de zorgverzekeraars gevraagd om een top 25 van meest-gezochte onderwerpen aan te leveren om zo dicht mogelijk aan te sluiten bij de belevingswereld van verzekerden. We hebben in overleg met het onderzoeksbureau de lijst beperkt tot 5 meest-gezochte vragen. Twee daarvan werden bij het vorige onderzoek niet goed gevonden en hebben we dus opnieuw meegenomen, te weten de eigen bijdrage voor kraamzorg en de vergoeding voor niet gecontracteerde zorg.

Voor de volgende vijf vragen is op de 37 websites van verzekeraars door middel van kwalitatief onderzoek de vindbaarheid van informatie onderzocht:

- A. Wat is de eigen bijdrage per uur voor kraamzorg thuis als je alleen een basisverzekering hebt?
- B. Hoeveel procent wordt vergoed vanuit de basisverzekering(en) als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat?
- C. Hoeveel krijg je vanaf 18 jaar vergoed voor fysiotherapie (aantal behandelingen of bedrag) bij de laagste/goedkoopste aanvullende verzekering?
- D. Bij welk(e) pakket(ten) krijg je vaccinaties voor reizen/vakanties in het buitenland (deels) vergoed?
- E. Hoe hoog is het verplicht eigen risico?

Uitkomsten

De respondenten blijken verschillende strategieën te gebruiken om het antwoord op hun vragen te vinden. Er lijkt niet één beste zoekstrategie te zijn en sommigen gebruiken meer dan één zoekstrategie, afhankelijk van de resultaten. Voor het vinden van informatie op de website is een goedwerkende zoekfunctie belangrijk, maar ook een duidelijke structuur van de website (geen afleidende reclame) en duidelijke weergave van informatie (koppen, bullets, niet teveel tekst). Voor bovenstaande punten zijn zowel goede als minder goede voorbeelden te vinden.

Op bladzijde 18 van het rapport staat een overzicht van alle 37 beoordeelde websites en de vindbaarheid (rood, oranje of groen) van de antwoorden op de 5 gezochte vragen.

¹ Ten tijde van het onderzoek was TH/NR-010 van kracht. Inmiddels kent deze regeling een opvolger: TH/NR-017.

Daaruit blijkt dat er voor iedere vraag websites zijn die goed scoren op het criteria toegankelijkheid. Dit criteria lijkt het meest te zeggen over de vindbaarheid van informatie. Gezien de kwalitatieve insteek van het onderzoek kunnen respondenten wel verschillende meningen hebben over een en dezelfde website. Wel is het mogelijk om een goede score te krijgen van de respondenten op de vindbaarheid van het antwoord op de vraag.

Kenmerk
350192/539894

Pagina
3 van 4

Opvallend daarbij is dat de scores zelfs binnen concerns variëren tussen groen, oranje en rood. Ook binnen een concern zijn er dus verbeteringen mogelijk door te leren van een website die beter scoort. Dat is de reden dat de NZa de uitkomsten van dit rapport in zijn geheel openbaar maakt, ook de resultaten per website. In het rapport staan per concern maar ook per website bevindingen van de respondenten vermeld. Daarbij wordt zowel ingegaan op zaken die als prettig zijn ervaren als de zaken die beter kunnen. Zorgverzekeraars kunnen op die manier optimaal van elkaar leren en we rekenen er op dat ze dat ook zullen doen.

Ten opzichte van vorig jaar is de vindbaarheid van het antwoord op de vraag over de eigen bijdrage kraamzorg verbeterd. De vraag over de hoogte van het verplichte eigen risico blijkt het eenvoudigst te kunnen worden beantwoord en de vraag over hoeveel procent vergoeding je krijgt bij een niet gecontracteerde zorgaanbieder blijkt het moeilijkste te beantwoorden. Maar, nogmaals, ook voor deze vraag zijn er goede voorbeelden van websites waar mensen het antwoord wel goed hebben kunnen vinden.

Ten slotte komt uit het totaaloverzicht van de beoordeelde websites een concern in positieve zin naar voren, namelijk DSW die voor alle drie zijn websites alleen maar groen scoort. Eén website komt in negatieve zin naar voren, namelijk die voor de zeevarenden (Stichting Scheepvaartnet). Deze website scoort voor alle vragen een onvoldoende en wordt als gedateerd ervaren. Nu richt de website zich wel op een heel specifiek en zeer klein deel van de verplicht verzekerden (maritieme werknemers en hun gezinsleden), maar ook deze website moet voldoen aan de Regeling van de NZa. Wij zullen met de zorgverzekeraars die nog onvoldoende presteren in overleg gaan om ook die websites te verbeteren. Wij verwachten dat alle zorgverzekeraars de concrete handvatten uit het onderzoek gebruiken om de websites te optimaliseren. Een aantal zorgverzekeraars heeft in hun reactie op dit onderzoek aangegeven dat zij al verbeteringen hebben aangebracht op de website.

Activiteiten transparantie 2020

De NZa heeft onlangs de Regeling informatieverstrekking aan consumenten op een aantal punten inhoudelijk gewijzigd. We willen in 2020 de regeling grondig heroverwegen en op basis daarvan waar van belang herzien. De huidige regeling is erg ingestoken op het thema juistheid en aanwezigheid van informatie. Dit is en blijft belangrijk, maar ook de thema's vindbaarheid, vergelijkbaarheid en begrijpelijkheid hebben in het transparantietoezicht van de NZa in de afgelopen jaren een belangrijke rol gespeeld. Deze laatst genoemde thema's hebben geen of slechts een beperkte rol binnen bovengenoemde transparantieregeling.

Daarnaast zullen we goed gaan kijken of de verplichte informatie die zorgverzekeraars op basis van onze regeling moeten verstrekken, in de praktijk ook inderdaad bijdraagt aan het beoogde doel van het transparantietoezicht, namelijk: verbeteren van het keuzeproces voor de verzekerden. De resultaten van het onderzoek naar vindbaarheid van informatie zullen wij hier ook bij betrekken.

Kenmerk
350192/539894

Pagina
4 van 4

Hoogachtend,
Nederlandse Zorgautoriteit,

dr. M.J. Kaljouw
voorzitter Raad van Bestuur