

## Zorgverzekeringsvaardigheden in Nederland: de eerste resultaten van de HILM-NL

Laurens Holst, Anne Brabers, Jany Rademakers en Judith de Jong

Het kiezen en gebruiken van een zorgverzekering vereist bepaalde vaardigheden van verzekerden in Nederland. Tot op heden is er vrij weinig bekend over deze zogeheten 'zorgverzekeringsvaardigheden'. Dit onderzoek uit februari 2020 binnen het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg laat zien dat het merendeel van de verzekerden in Nederland vertrouwen heeft in hun eigen vaardigheden wat betreft het kiezen en gebruiken van een zorgverzekering. Toch zijn er een aantal aandachtspunten. Zo geeft een meerderheid van verzekerden aan dat het onwaarschijnlijk is dat ze te weten kunnen komen wat ze zelf moeten betalen voor geneesmiddelen op recept. Verder geven verzekerden aan niet goed te weten wat te doen als hun verzekeraar weigert te betalen voor zorg die volgens hen moet worden vergoed. Er is samenhang tussen het opleidingsniveau van verzekerden en de zelf-beoordeelde zorgverzekeringsvaardigheden: verzekerden met een laag opleidingsniveau schatten hun zorgverzekeringsvaardigheden lager in dan verzekerden met een midden of hoog opleidingsniveau.

### De zorgverzekeringsmarkt in Nederland

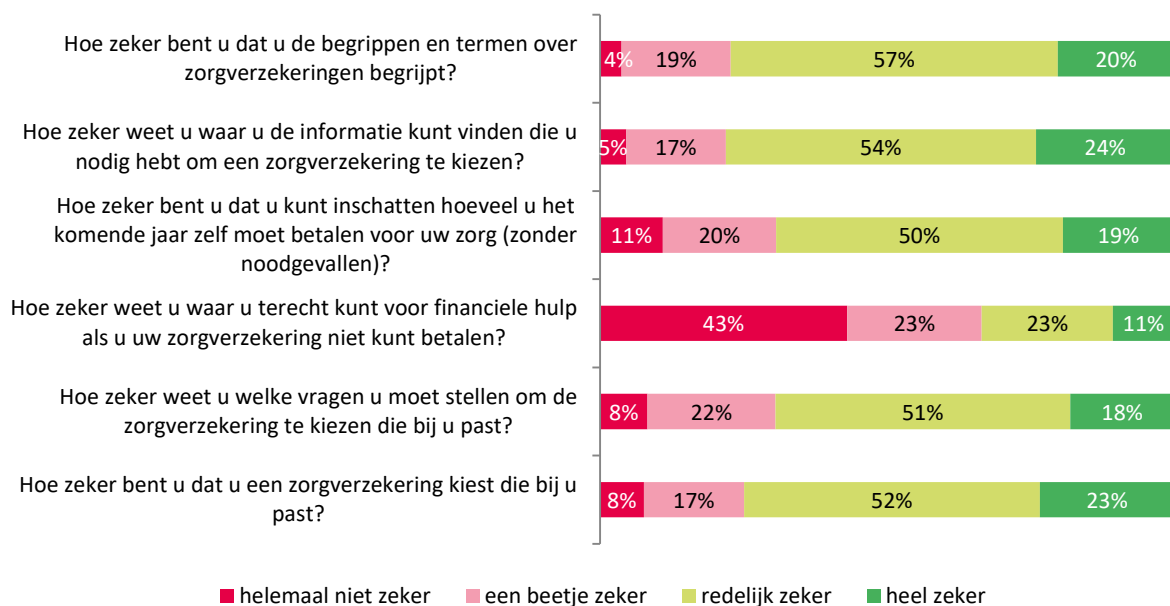
Er wordt van verzekerden verwacht dat zij jaarlijks een weloverwogen keuze maken of ze bij hun huidige zorgverzekering blijven, of dat zij naar een andere zorgverzekering overstappen. Indien verzekerden ervoor kiezen om over te stappen, zijn er verschillende factoren die het moeilijk kunnen maken om een geschikte zorgverzekering te identificeren. Het grote aanbod van verzekeringspolissen is daar één van (1,2). Verzekerden konden voor dit jaar (2020) uit 55 basis verzekeringspolissen kiezen (3). Daarnaast zijn er jaarlijks veel opties wat betreft aanvullende verzekeringspolissen. Een andere factor die het voor verzekerden moeilijk maakt om een geschikte zorgverzekering te identificeren is de, in de ogen van de verzekerden, ontoereikende zorgverzekeringsinformatie (4,5,6). Om verzekerden in de toekomst beter te kunnen ondersteunen in het maken van een weloverwogen keuze wat betreft een zorgverzekering, heeft het Nivel in februari 2020 een nieuw ontwikkelde vragenlijst (HILM-NL) voorgelegd aan leden van het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg (7). Met behulp van deze vragenlijst willen we inzicht krijgen in de zelf-beoordeelde zorgverzekeringsvaardigheden van verzekerden in Nederland en willen we begrijpen met welke aspecten verzekerden moeite hebben bij het kiezen en gebruiken van een zorgverzekering. De resultaten in deze factsheet zijn gebaseerd op de antwoorden van 781 verzekerden in Nederland (respons 52%).

## Verzekerden zijn redelijk zeker van hun vaardigheden bij het kiezen van een zorgverzekering

Het merendeel van de verzekerden in Nederland geeft aan vertrouwen te hebben in hun eigen vaardigheden wat betreft het kiezen van een zorgverzekering (figuur 1). Ongeveer driekwart van de verzekerden geeft aan redelijk of heel zeker te zijn dat ze de begrippen en termen over zorgverzekeringen begrijpen (77%), dat ze de benodigde informatie kunnen vinden om een zorgverzekering te kiezen (78%), en dat ze een zorgverzekering kiezen die bij hun past (75%). 7 op de 10 verzekerden geven aan redelijk of heel zeker te zijn dat ze kunnen inschatten hoeveel ze het komende jaar zelf moeten betalen voor hun zorg (69%) en dat ze weten welke vragen ze moeten stellen om een passende zorgverzekering te kiezen (69%).

Als het gaat om het inschakelen van financiële hulp is men minder zeker. Twee derde van de verzekerden in Nederland (66%) geeft aan helemaal niet of een beetje zeker te weten waar ze terecht kunnen voor financiële hulp als ze de zorgverzekering niet kunnen betalen. Een mogelijke verklaring voor dit resultaat is dat het merendeel van de verzekerden zich nog nooit in zo'n situatie heeft bevonden waardoor deze kennis voor hen nog niet van belang is geweest.

**Figuur 1: Stellingen m.b.t. het vertrouwen van verzekerden bij het kiezen van een zorgverzekering (n=779-781, gewogen)**



## Meerderheid van verzekerden geeft aan dat het onwaarschijnlijk is dat ze te weten kunnen komen wat ze zelf moeten betalen voor geneesmiddelen op recept

Een groot deel van de verzekerden geeft aan dat ze redelijk of heel waarschijnlijk te weten kunnen komen wat de verschillen zijn tussen zorgverzekeringen (63%) en of een verzekering onverwachte kosten dekt, zoals een ziekenhuisopname (61%) (figuur 2). Ook zeggen ze redelijk of heel waarschijnlijk uit te zoeken of ze zelf moeten betalen voor bepaalde zorg (69%) en welke artsen en ziekenhuizen een verzekering dekt (63%).

Te weten komen hoeveel men zelf moet betalen voor geneesmiddelen op recept, een bezoek aan de spoedeisende hulp en een bezoek aan een medisch specialist zijn vaardigheden waar verzekerden minder positief over zijn. Ongeveer de helft van de verzekerden geeft aan dat ze helemaal niet of een beetje waarschijnlijk te weten kunnen komen hoeveel ze zelf moeten betalen voor een bezoek aan de spoedeisende hulp (50%) of medisch specialist (49%). Voor geneesmiddelen op recept is dit meer dan de helft (57%).

**Figuur 2: Stellingen m.b.t. het gedrag van verzekerden bij het kiezen van een zorgverzekering**  
(n=779-781, gewogen)

Wanneer u zorgverzekeringen met elkaar vergelijkt, hoe waarschijnlijk is het dat ...



### Verzekerden weten niet goed wat te doen als hun verzekeraar weigert te betalen

Het merendeel van de verzekerden geeft aan dat ze redelijk of heel zeker te weten kunnen komen, voorafgaand aan het ontvangen van bepaalde zorg, wat hun zorgverzekering wel en niet dekt (72%) en hoeveel ze zelf nog moeten betalen nadat de zorgverzekering zijn deel van de zorgkosten heeft vergoed (58%) (figuur 3). Verder geeft ongeveer twee derde van de verzekerden aan redelijk of heel zeker te weten welke vragen er gesteld moeten worden als ze problemen hebben met de vergoeding (68%).

Als de verzekeraar weigert te betalen, zijn verzekerden minder zeker wat te doen. Twee derde van de verzekerden (66%) geeft aan helemaal niet of een beetje zeker te weten wat ze moeten doen als hun zorgverzekeraar weigert te betalen voor zorg die volgens hen moet worden vergoed.

**Figuur 3. Stellingen m.b.t. het vertrouwen van verzekerden bij het gebruik van hun zorgverzekering (n=780-781, gewogen)**



## De meeste verzekerden kunnen te weten komen of een arts een contract heeft met hun zorgverzekeraar

Meer dan de helft van de verzekerden geeft aan dat ze redelijk of heel waarschijnlijk te weten kunnen komen of een arts een contract heeft met hun zorgverzekeraar vóórdat ze de arts bezoeken (58%) en dat ze uitzoeken wat er wel en niet wordt gedekt door hun zorgverzekering vóórdat ze zorg ontvangen (54%) (figuur 4). Dit geldt ook voor het bekijken van de overzichten van hun zorgverzekering om te zien wat ze nog moeten betalen (67%).

Minder dan de helft van de verzekerden geeft aan redelijk of heel waarschijnlijk (43%) contact op te nemen met de klantenservice om te vragen welke zorg vergoed wordt.

**Figuur 4.** Stellingen m.b.t. het gedrag van verzekerden bij het gebruik van hun zorgverzekering (n=779-781, gewogen)



## Laag opgeleiden schatten hun zorgverzekeringsvaardigheden lager in dan midden en hoog opgeleiden

Van alle panelleden die de HILM-NL hebben ingevuld zijn gemiddelde scores berekend voor de onderwerpen vertrouwen (alle stellingen uit figuur 1 en 3) en gedrag (alle stellingen uit figuur 2 en 4) (zie de achtergrondsectie voor meer uitleg). De gemiddelde scores per onderwerp kunnen variëren van 1 t/m 4. De gemiddelde score voor alle verzekerden in Nederland op het onderwerp ‘vertrouwen’ is 2,65 en op het onderwerp ‘gedrag’ 2,59 (zie bijlage 1). Op basis van de gemiddelde scores op deze onderwerpen is gekeken of geslacht, leeftijd en opleidingsniveau samenhangen met de zelf-beoordeelde zorgverzekeringsvaardigheden.

Er is geen samenhang tussen het geslacht of de leeftijd van verzekerden en de zelf-beoordeelde zorgverzekeringsvaardigheden. Het opleidingsniveau van verzekerden hangt wel samen met de zelf-beoordeelde zorgverzekeringsvaardigheden; verzekerden met een laag opleidingsniveau schatten hun eigen zorgverzekeringsvaardigheden significant lager in (gemiddelde score op vertrouwen 2,40, en gemiddelde score op gedrag 2,36) dan verzekerden met een midden (respectievelijk 2,63 en 2,60) of hoog opleidingsniveau (respectievelijk 2,75 en 2,62). Op het onderwerp ‘vertrouwen’ is er tevens een significant verschil tussen verzekerden met een midden opleidingsniveau (2,63) en verzekerden met een hoog opleidingsniveau (2,75).

### Tot slot

Naar aanleiding van aanwijzingen dat het voor een groot aantal verzekerden moeilijk kan zijn om de voor hen meest geschikte zorgverzekering te identificeren, heeft het Nivel een eerste stap gezet om meer inzicht te krijgen in de vaardigheden die verzekerden nodig hebben om zich te bewegen op de zorgverzekeringsmarkt – ook wel zorgverzekeringsvaardigheden genoemd. Onze resultaten laten zien dat het merendeel van de verzekerden in Nederland vertrouwen heeft in hun eigen vaardigheden wat betreft het kiezen en gebruiken van een zorgverzekering. Een uitzondering hierop is het inschakelen van financiële hulp als verzekerden hun zorgverzekering niet kunnen betalen. Een mogelijke verklaring voor dit laatste is dat het merendeel van de verzekerden zich nog nooit in zo’n situatie heeft bevonden waardoor deze kennis voor hen nog niet van belang is geweest.

Onze resultaten laten verder zien dat een meerderheid van de verzekerden denkt dat ze redelijk of heel waarschijnlijk te weten kunnen komen of een arts een contract heeft met hun zorgverzekeraar, maar ook dat een meerderheid aangeeft dat het onwaarschijnlijk is dat ze te weten kunnen komen wat ze zelf moeten betalen voor geneesmiddelen op recept. Eerder onderzoek concludeerde in lijn met onze resultaten dat verzekerden, ondanks een lichte stijging in het kennisniveau over de eigen betaling de afgelopen jaren, niet goed weten voor welke zorgvormen het eigen risico of een eigen bijdrage geldt (8). Het systeem van eigen betalingen blijft dus ingewikkeld voor verzekerden. Onze resultaten onderstrepen dat verzekerden niet zeker zijn over hun vaardigheden wat betreft de eigen betaling (in dit geval voor geneesmiddelen op recept en een bezoek aan de spoedeisende hulp / een medisch specialist).

Verder laten onze resultaten zien dat verzekerden met een laag opleidingsniveau hun zorgverzekeringsvaardigheden lager inschatten dan verzekerden met een midden of hoog opleidingsniveau. Verzekerden met een laag opleidingsniveau zouden mogelijk gebaat zijn bij extra ondersteuning bij het kiezen en gebruiken van een zorgverzekering. Dit sluit aan bij een eerdere studie waarin werd geconcludeerd dat lager opgeleiden kwetsbaar zijn als het gaat om kennis en vaardigheden met betrekking tot het zorgstelsel (9).

In deze factsheet hebben we de resultaten beschreven van een eerste meting van de HILM- NL, een nieuwe vragenlijst. De resultaten geven een eerste indicatie van de zorgverzekeringsvaardigheden

van verzekerden in Nederland. Aan de hand van deze resultaten zullen we ook de interne consistentie, betrouwbaarheid en construct validiteit van de HILM-NL onderzoeken.

Een aantal stellingen van de HILM-NL zullen voor bepaalde verzekerden minder relevant zijn dan voor anderen. Zo zal het voor verzekerden met een restitutiepolis minder belangrijk zijn om te weten te kunnen komen of een arts een contract heeft met hun zorgverzekeraar dan voor verzekerden met een naturapolis. In vervolgonderzoek zullen we dit meenemen. Ook zal onderzocht worden of er samenhang is tussen de zelf-beoordeelde zorgverzekeringsvaardigheden en het gedrag van verzekerden op de zorgverzekeringsmarkt.

### Meer weten?

U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties op [www.nivel.nl/publicaties](http://www.nivel.nl/publicaties). Wilt u meer informatie over het Consumentenpanel: ga naar [www.nivel.nl/consumentenpanel](http://www.nivel.nl/consumentenpanel) of e-mail naar [consumentenpanel@nivel.nl](mailto:consumentenpanel@nivel.nl).



CONSUMENTENPANEL  
GEZONDHEIDSZORG

Deze factsheet is een uitgave van het Nivel. De gegevens mogen met bronvermelding (L. Holst, A. Brabers, J. Rademakers & J. de Jong, Zorgverzekeringsvaardigheden in Nederland: de eerste resultaten van de HILM-NL. Utrecht: Nivel, 2020) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties in PDF-formaat op [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl).

## Achtergrond

### Wat zijn zorgverzekeringsvaardigheden?

Zorgverzekeringsvaardigheden zijn 'de vaardigheden van verzekerden wat betreft het kiezen en gebruikmaken van een zorgverzekering' (10). De Engelse term voor zorgverzekeringsvaardigheden is 'Health Insurance Literacy'. Zorgverzekeringsvaardigheden kunnen beschouwd worden als een specifiek domein van gezondheidsvaardigheden ('Health literacy'), wat wereldwijd wordt gezien als één van de belangrijkste determinanten van gezondheid en sociaaleconomische gezondheidsverschillen (11).

### HILM-NL

In Nederland is er tot op heden vrij weinig bekend over de zorgverzekeringsvaardigheden van verzekerden. Om hier meer inzicht in te krijgen heeft het Nivel een van oorsprong Amerikaans meetinstrument naar het Nederlands vertaald en aangepast naar de Nederlandse situatie: de Health Insurance Literacy Measurement (HILM-NL). Het vertaal- en cultureel validatietraject is uitgebreid beschreven in dit rapport <https://www.nivel.nl/nl/publicatie/health-insurance-literacy-measurement-vertalen-en-cultureel-valideren-van-een>.

De HILM-NL is een vragenlijst die zich richt op zelf-beoordeelde vaardigheden van verzekerden bij het kiezen en gebruik maken van een zorgverzekering. De vragenlijst bestaat uit 21 stellingen en is opgebouwd uit 4 schalen.

1. Vertrouwen van verzekerden bij het kiezen van een zorgverzekering (6 stellingen)
2. Gedrag van verzekerden bij het kiezen van een zorgverzekering (7 stellingen)
3. Vertrouwen van verzekerden bij het gebruik van hun zorgverzekering (4 stellingen)
4. Gedrag van verzekerden bij het gebruik van hun zorgverzekering (4 stellingen)

### Gemiddelde HILM-NL scores per schaal en per onderwerp

Van alle panelleden die de HILM-NL hebben ingevuld zijn scores berekend afhankelijk van de gekozen antwoordcategorieën. Bij het invullen van de antwoordcategorie 'helemaal niet zeker/waarschijnlijk' kregen panelleden score 1, bij 'een beetje zeker/waarschijnlijk' score 2, bij 'redelijk zeker/waarschijnlijk' score 3, en bij 'heel zeker/waarschijnlijk' kregen de panelleden score 4. Op basis van deze scoreverdeling zijn de gemiddelde scores per schaal berekend. Deze gemiddelde scores per schaal kunnen dus variëren van 1 t/m 4. Hoe hoger de score, hoe beter de ingeschatte zorgverzekeringsvaardigheden.

In de analyse waarin is gekeken of geslacht, leeftijd en opleidingsniveau samenhangen met de zelf-beoordeelde zorgverzekeringsvaardigheden wordt er onderscheid gemaakt uit 2 overkoepelende onderwerpen, namelijk:

1. Het vertrouwen van verzekerden (gemiddelde score van schaal 1 en 3)
2. Het gedrag van verzekerden (gemiddelde score van schaal 2 en 4)

De gemiddelde HILM-NL scores per schaal en per onderwerp staan in bijlage 1.



## Methode

De HILM-NL is in februari 2020 verstuurd naar een steekproef van 1.500 leden van het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg (zie box 1 voor meer informatie over het panel). De steekproef was representatief voor de algemene bevolking in Nederland van 18 jaar en ouder naar leeftijd en geslacht. De vragenlijst kon, naar de voorkeur van het panellid, zowel online als schriftelijk worden ingevuld. Panellleden hadden 4 weken de tijd om de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 781 panellleden (respons 52%) de HILM-NL ingevuld. De man/vrouw verhouding van de respondenten is ongeveer evenredig verdeeld (49/51). De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 58 jaar.

De uiteindelijke respons was, op basis van leeftijd en geslacht, niet helemaal representatief voor de verzekerden in Nederland. Wanneer er in deze factsheet gesproken wordt over 'verzekerden in Nederland', is er een weging toegepast om hiervoor te corrigeren.

### Box 1: Het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg

*Het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg peilt hoe burgers in Nederland denken over de gezondheidszorg en wat hun ervaringen zijn met die zorg. Ten tijde van het huidige onderzoek bestond het panel uit ongeveer 12.000 personen van achttien jaar en ouder. Van deze panellleden is een groot aantal achtergrondkenmerken bekend, zoals leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en ervaren gezondheid. Panellleden krijgen ongeveer drie à vier keer per jaar een vragenlijst voorgelegd over actuele en beleidsrelevante thema's binnen de gezondheidszorg. Hiertoe wordt steeds een steekproef van de panellleden benaderd. Meer informatie over het panel is te vinden in: Brabers AEM, Reitsma-van Rooijen M en Jong JD de. Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel (2015). Utrecht: Nivel, 2015.*

## Literatuur

1. NZa & ACM. Beter kiezen op de polismarkt. Utrecht/Den Haag: NZa/ACM, 2018
2. NZa & ACM. Echte keuze op de polismarkt? Utrecht/Den Haag: NZa/ACM, 2017
3. Vektis. Zorgthermometer: Verzekerden in Beeld 2020. Zeist: Vektis, 2020
4. Verleun, A., Hoefman, R.J., Brabers, A.E.M., Jong, J.D. de. De zorgverzekeringsmarkt vraagt om vaardigheden van verzekerden waar niet iedereen in dezelfde mate over beschikt. [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl): NIVEL, 2016.
5. Jong, J.D. de, Brabers, A.E.M., Bouwhuis, S., Bomhoff, M., Friele, R. Het functioneren van de zorgverzekeringsmarkt: een kennissynthese. [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl): NIVEL, 2015.
6. Esch, T. van, Brabers, A., Kroneman, M., Jong, J. de. Monitor overstapseizoen 2017-2018: een onderzoek naar informatievoorziening door de zorgverzekeraar, potentiële overstapbelemmeringen voor verzekerden en de zorgverzekeraar als zorgadviseur. [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl): NIVEL, 2018.
7. Brabers, A.E.M., Reitsma-van Rooijen, M., Jong, J.D. de. Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel (2015). [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl): NIVEL, 2015.
8. Esch, T. van, Brabers, A., Kroneman, M., Jong, J. de. Kennis van verzekerden over eigen betalingen binnen de Zorgverzekeringswet: een verdiepend onderzoek naar kennis van verzekerden over het eigen risico, eigen bijdragen en compensatieregelingen. Utrecht: Nivel, 2018.
9. Jong, J. de, Esch, T. van, Brabers, A. De zorgverzekeringsmarkt: gedrag, kennis en solidariteit. Een verdiepend onderzoek naar verschillen tussen groepen verzekerden. Utrecht: NIVEL, 2017.
10. Kim, J., Braun, B., Williams, A.D. Understanding Health Insurance Literacy: A Literature Review. *Family and Consumer Sciences Research Journal*. 2013; 42(1):3-13
11. Heijmans, M., Brabers, A., Rademakers, J. Hoe gezondheidsvaardig is Nederland? Factsheet Gezondheidsvaardigheden - Cijfers 2019. Utrecht: Nivel

## Bijlage

De HILM-NL bestaat uit de onderstaande schalen:

- Schaal 1. Vertrouwen van verzekerden bij het kiezen van een zorgverzekering (6 stellingen)
- Schaal 2. Gedrag van verzekerden bij het kiezen van een zorgverzekering (7 stellingen)
- Schaal 3. Vertrouwen van verzekerden bij het gebruik van hun zorgverzekering (4 stellingen)
- Schaal 4. Gedrag van verzekerden bij het gebruik van hun zorgverzekering (4 stellingen)

En uit 2 overkoepelende onderwerpen:

- Onderwerp 1. Vertrouwen van verzekerden (schaal 1 en 3)
- Onderwerp 2. Gedrag van verzekerden (schaal 2 en 4)

**Tabel 1:** Gemiddelde scores van de HILM-NL per schaal en per onderwerp, uitgezet tegen geslacht, leeftijd en opleidingsniveau

Respondenten		N	Gemiddelde score schaal 1	Gemiddelde score schaal 2	Gemiddelde score schaal 3	Gemiddelde score schaal 4	Gemiddelde score onderwerp Vertrouwen (schaal 1 en 3)	Gemiddelde score onderwerp Gedrag (schaal 2 en 4)
<b>Totaal*</b>		781	2,74	2,58	2,57	2,60	2,65	2,59
Geslacht	Man	386	2,77	2,57	2,60	2,55	2,69	2,56
	Vrouw	395	2,71	2,55	2,53	2,65	2,62	2,60
Leeftijd	18-39 jaar	123	2,74	2,70	2,60	2,58	2,67	2,64
	40-64 jaar	424	2,77	2,59	2,59	2,57	2,68	2,58
	65 jaar en ouder	234	2,69	2,44	2,50	2,67	2,59	2,56
Opleidingsniveau**	Laag	85	2,49	2,21	2,30	2,51	2,40	2,36
	Midden	352	2,72	2,55	2,53	2,65	2,63	2,60
	Hoog	333	2,83	2,67	2,67	2,58	2,75	2,62

\* gewogen

\*\*laag (t/m lager of voorbereidend beroepsonderwijs), midden (middelbaar onderwijs en HAVO en VWO), hoog (HBO of hoger)