



Wat wil de zorgconsument van de verzekeraar?

Lessen uit NPCF-rapport 'Meldactie Zorgverzekeraars September 2009'

Vorig jaar heeft de NPCF samen met ConsumentenZorg.nl een meldactie georganiseerd over de mening en verwachtingen van verzekerden ten aanzien van hun zorgverzekeraar. De meldactie geeft antwoord op de vraag wat verzekerden verwachten van hun zorgverzekeraar en in hoeverre verzekerden zicht hebben op de nieuwe taken van de verzekeraar. De nadruk ligt hierbij op zorginkoop.

Belangrijkste conclusies voor de tandtechnische ondernemer zijn te trekken naar aanleiding van de vraag aan de deelnemers van dit onderzoek waar een zorgverzekeraar op moet letten bij het afsluiten van contracten (zorginkoop).

Verzekeraar moet volgens de consument letten op:

1. Kwaliteit van de zorg gebaseerd op kennis van experts;
2. Kwaliteit van de zorg gebaseerd op ervaringen van andere patiënten;
3. Aandacht voor persoonlijk contact en betrokkenheid;
4. Service van de zorgverlener
5. Voldoende keuze uit zorgverleners

Notabene: een lage prijs is het MINST BELANGRIJK bij het afsluiten van contracten.

Keuzevrijheid

De vrijheid om naar de zorgverlener van eigen keus te gaan vinden de respondenten ook in dit onderzoek belangrijk. Dit blijkt uit het antwoord op de vraag: 'Mag uw zorgverzekeraar voor u een keuze maken voor een zorgverlener of instelling?'

- 69% van de deelnemers geeft aan dat de zorgverzekeraar GEEN keuze mag maken voor een zorgverlener of instelling. Zelfs niet als hiervoor de reden wordt gegeven dat daar – in de ogen van de verzekeraar – de 'beste' zorg wordt geleverd.
- Bovendien wordt een keuze op basis van een lage prijs door maar liefst 78% NIET gewaardeerd.

Al in een eerder NPCF-onderzoek naar de gevolgen van zorgsturing verzekeraars en selectieve inkoop dat consumenten veel waarde hechten aan keuzevrijheid. Consumenten geven de voorkeur aan een zorgverlener in de buurt. Uit een onderzoek*) van Loes van den Heuvel en Ilona Mooren gedaan aan het UMC St. Radboud in Nijmegen naar de vraag op welke informatie patiënten hun tandartskeuze bepalen blijkt dat patiënten hun informatie halen bij vrienden, familie, burens, kennissen en collega's. Bovendien hechten ze hier ook de meeste waarde aan.

Dit past in het beleid van de Branchevereniging Tandtechniek om de moderne tandtechnicus meer zichtbaar te laten zijn voor de patiënt. Dat biedt mogelijkheden om een relatie op te



MijnMond.info

Branchevereniging Tandtechniek
 Secretariaat: Postbus 658, 3700 AR Zeist
 Tel. 030 6915754 • fax 084 7546004
 ma t/m do 09.00-17.00, vrijdag 09.00-12.30
 E-mail: info@bvtandtechniek.nl
 KvK 08132741
 www.bvtandtechniek.nl



BRANCHEVERENIGING



TANDTECHNIEK

bouwen met de patiënt en te laten zien wat de Nederlandse tandtechnicus om de hoek allemaal kan betekenen. Een eigen website kan hierbij een hulpmiddel zijn.

Overigens spreekt het NPCF-rapport uit dat 'er nog geen uitgesproken vertrouwen is dat de verzekeraar kwaliteit daadwerkelijk voorop stelt'.

*) Dit onderzoek is begeleid door Dr. Wolter Brands en was één van de zes genomineerde inzendingen voor de NT-GSK Bachelorscriptie Award 2009. (Bron: NT, 30 januari 2009).



MijnMond.info

Branchevereniging Tandtechniek
Secretariaat: Postbus 658, 3700 AR Zeist
Tel. 030 6915754 • fax 084 7546004
ma t/m do 09.00-17.00, vrijdag 09.00-12.30
E-mail: info@bvtandtechniek.nl
KvK 08132741
www.bvtandtechniek.nl

