

Vragenlijst Ledenraad Verzekerdeninvloed DSW - 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 DSW. 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 DSW corresponderen, niet bereikt konden worden.

De vragenlijst is verzonden via de gebruikelijke communicatiewijze van DSW 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
- Corresponentievoorkeur (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 693 ofwel 9,24% (een kleine toename t.o.v. 2023)

Analyse

De uitkomsten van de vragenlijst zijn door de afdeling Data en Analyse van DSW 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

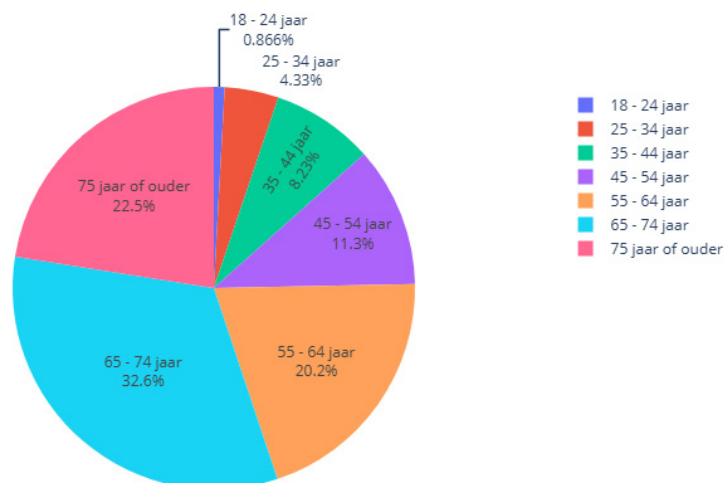
Om een goed beeld te krijgen van de deelnemers, begon de enquête met een aantal algemene vragen over de respondenten, zoals hun leeftijd, postcode en hoe lang zij al verzekerd zijn bij DSW.

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.

De meerderheid van de respondenten behoort tot de leeftijdscategorieën 65-74 jaar en 75 jaar en ouder. Een positieve ontwikkeling is dat, ondanks de nog steeds lage respons onder verzekerden jonger dan 44 jaar, dit aantal licht is toegenomen vergeleken met 2023.

Wat is uw leeftijd?



Verzekeringsduur

Een groot deel van de respondenten is trouw aan DSW en langer dan 15 jaar bij DSW verzekerd. We zien echter een lichte daling in de respons van de groep nieuwe verzekerden (0 tot 3 jaar verzekerd), waarbij 14,3% de enquête heeft ingevuld, in vergelijking met de enquête van 2023 (18,06%).

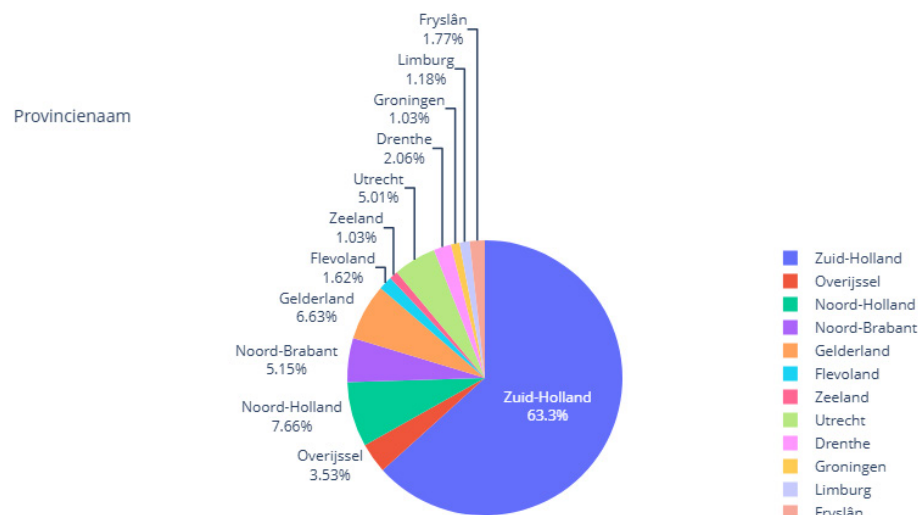
Het aantal respondenten dat langer dan 15 jaar bij DSW verzekerd is, is daarentegen gestegen van 31,3% in 2023 naar 36,9% in 2025. Deze lichte stijging geldt eveneens voor de groep verzekerden die tussen de 10 en 15 jaar verzekerd is bij DSW.

Hoe lang bent u bij DSW verzekerd?



Woonplaats/locatie

Vanwege het uitgesproken regionale karakter van DSW, is het geen verrassing dat Zuid-Holland het grootste aandeel respondenten levert. Noord-Holland, Gelderland, Noord-Brabant en Utrecht zijn de volgende provincies, zij het met een beduidend kleiner aandeel.



Klantcommunicatie

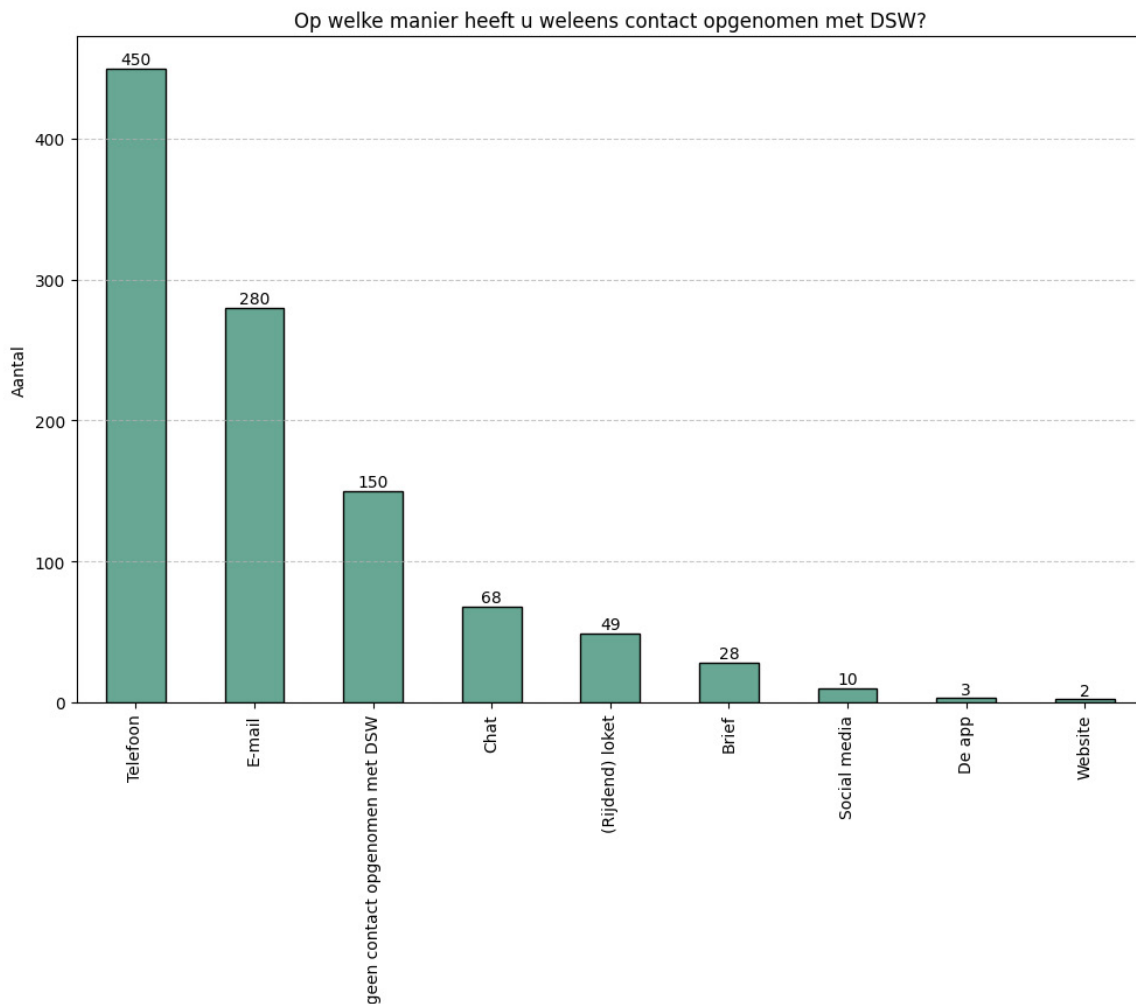
Na de algemene vragen zijn we overgegaan op de contactmethodes van DSW. We onderzochten hoe respondenten het liefst contact opnemen en of zij de huidige contactmogelijkheden als voldoende ervaren.

Contactmethodes

Gebruik van verschillende contactmethodes

Telefonisch contact is verreweg de meest gebruikte contactmethode met DSW, gevolgd door e-mail. Dit bevestigt dat onze verzekerden nog altijd de voorkeur geven aan deze traditionele contactwijzen. Nieuwe methoden zoals chat, Social Media en de app worden aanzienlijk minder vaak gebruikt. Overigens gaf 150 respondenten aan nog nooit contact te hebben opgenomen met DSW.

Op welke manier heeft u weleens contact opgenomen met DSW?

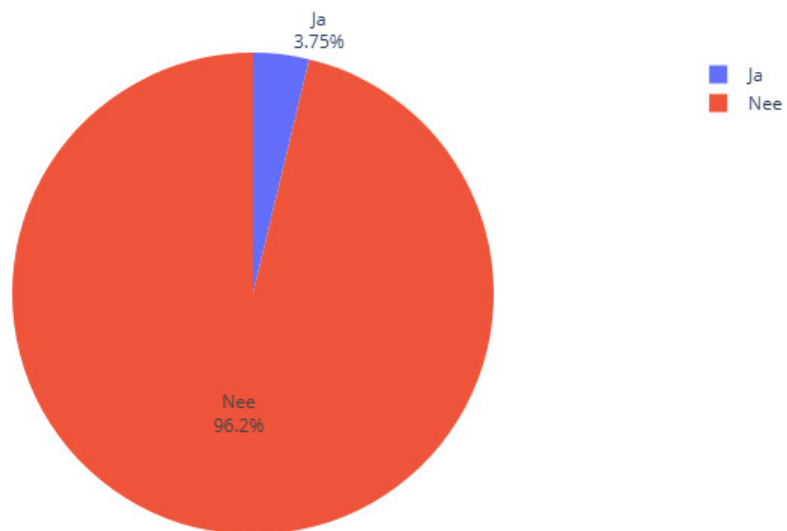


Missende contactmethode

Hoewel er veel contactmogelijkheden zijn met DSW – 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 opnemen.

Het overgrote deel van de respondenten is tevreden met het huidige aanbod van contactmethodes. Een klein deel van de respondenten (3,75%), mist een contactmethode.

Zijn er nog andere manieren waarop u graag met DSW 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 verzeerden nog niet weten dat zij al via WhatsApp contact met DSW kunnen opnemen. In de overige antwoorden die zijn gegeven, zien we dat de eerder genoemde contactmethodes zoals de telefoon, e-mail en de app worden genoemd.

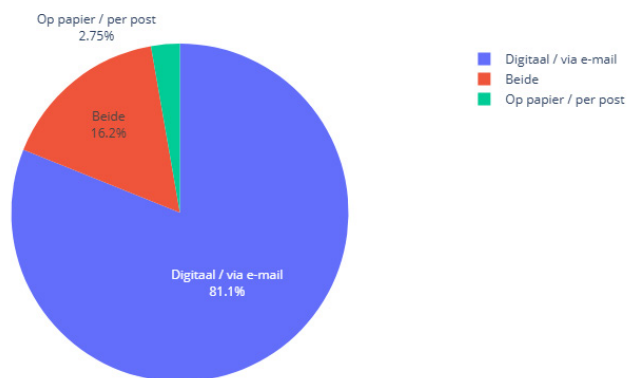
Berichten

We hebben respondenten gevraagd naar hun ervaringen met de diverse berichten die DSW 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 DSW

Het overgrote deel van de respondenten ontvangt berichten van DSW digitaal. Slechts een klein percentage ontvangt de communicatie nog per post. Verder geeft 16% aan berichten via zowel digitale als post te ontvangen.

Op welke wijze ontvangt u berichten van DSW?



Frequentie van berichtgeving

Vrijwel alle respondenten zijn tevreden over de frequentie van de berichten: slechts 3% zou vaker en 1,75% zou minder vaak berichten willen ontvangen.

Wat vindt u van de frequentie van de berichten van DSW?



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 DSW. 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.

1. 8% van de respondenten geeft aan wél behoefte te hebben aan extra informatie en 2% van de respondenten geeft aan de informatie niet te begrijpen.

Uw mening over onze berichten



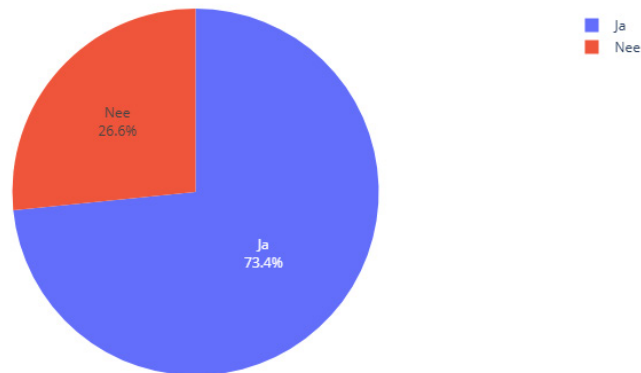
Communicatie- en informatiekanalen

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

De website

Een zeer groot deel van de respondenten maakt gebruik van de DSW-website als informatiebron. Opvallend is dat het percentage respondenten dat de website hiervoor raadpleegt, nagenoeg gelijk is gebleven aan dat van 2023.

Zoekt u weleens informatie op de website van DSW?



Bij de beoordeling van de website zijn de 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 website.

2,8% van de respondenten vindt dat de vindbaarheid van informatie op de website beter kan. 2,6% geeft aan behoefte te hebben aan extra informatie.

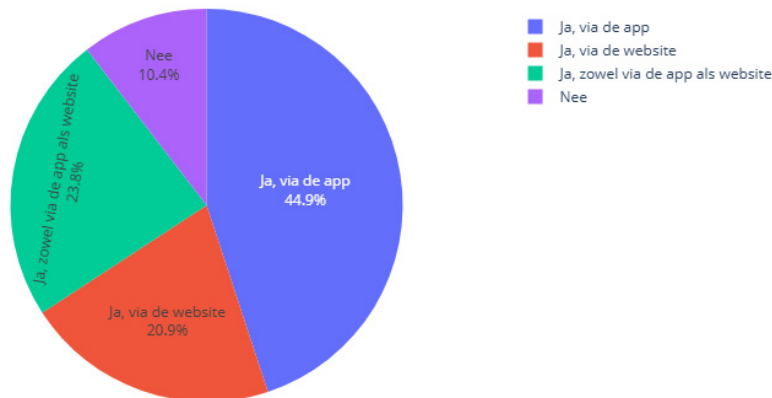
Uw mening over de website



Beveiligde mijn-omgeving DSW

Het gebruik van de beveiligde Mijn-omgeving is toegenomen. Opvallend is dat, in tegenstelling tot de daling in het gebruik van de website voor de mijn-omgeving, het aantal respondenten dat de app gebruikt juist is gestegen ten opzichte van 2023. Dit suggereert een duidelijke trend richting mobiel gemak. De groep die beide kanalen (website én app) gebruikt voor de mijn-omgeving, is licht gegroeid.

Maakt u gebruik van de beveiligde mijn-omgeving van DSW?



Bij de beoordeling van de mijn-omgeving zijn de 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.

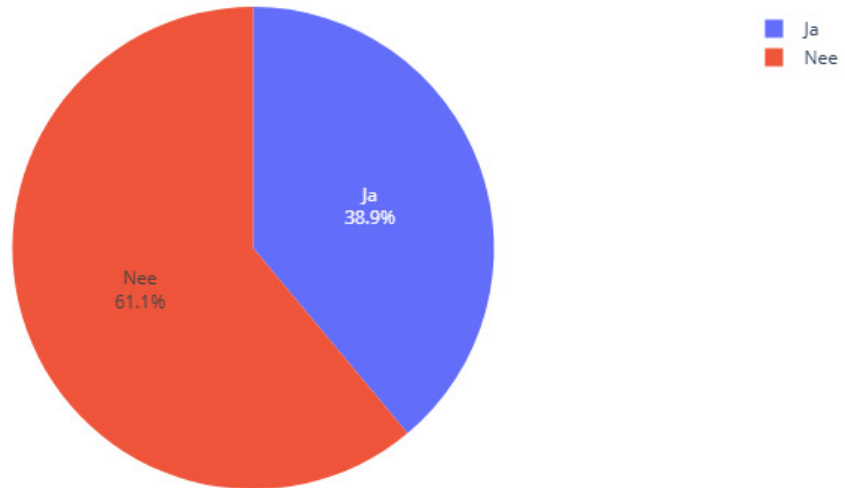
Uw mening over de beveiligde mijn-omgeving



E-mailcontact

Het merendeel van de respondenten (61,1%) 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.

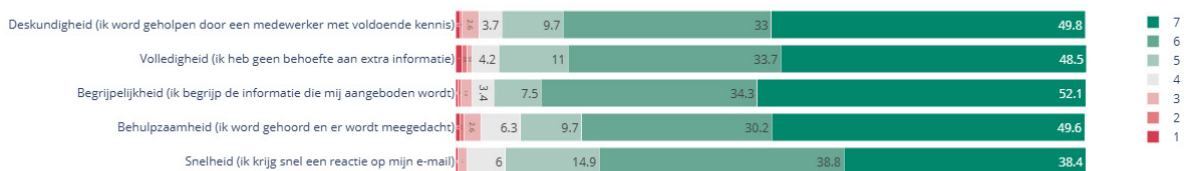
Heeft u weleens via e-mail contact opgenomen met DSW?



De respondenten beoordelen 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 het kleine percentages betreft, geven 4% van de respondenten aan dat het hen ontbreekt aan het gevoel gehoord te zijn. Vrijwel evenveel respondenten (3,7%) trekken de deskundigheid van de medewerker waardoor zij zijn geholpen in twijfel.

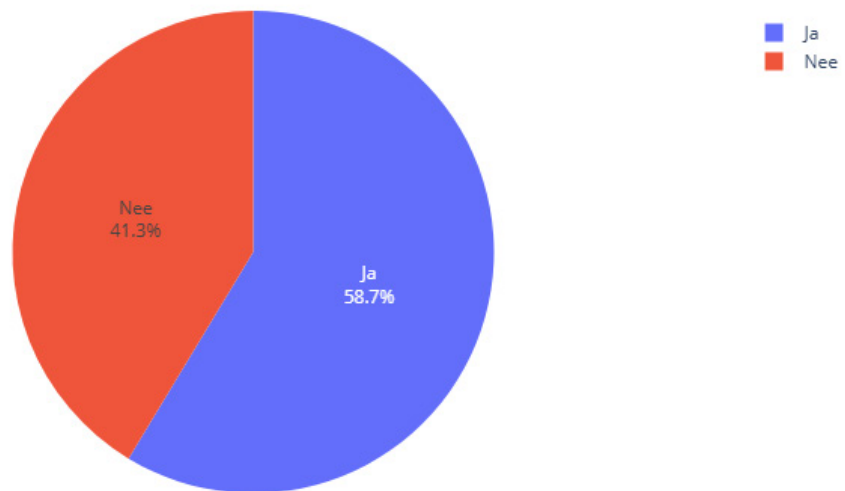
Uw mening over de het e-mail contact met DSW



Telefonisch contact

Telefonisch contact blijft een populaire contactmethode: een ruime meerderheid van de respondenten (58,7%) neemt weleens contact op via de telefoon. Dit percentage is gestegen ten opzichte van 2023, toen het gebruik (50,6%) nog bijna gelijk verdeeld was over de respondenten.

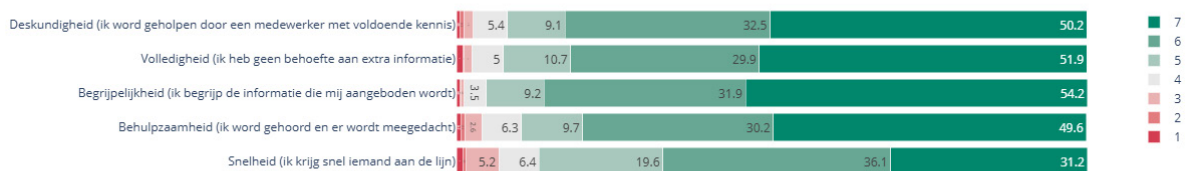
Neemt u weleens telefonisch contact op met DSW?



De respondenten die 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.

Hoewel de telefonische service positief wordt beoordeeld, is er één verbeterpunt: de snelheid waarmee respondenten geholpen worden. 6,7% van de respondenten vinden dat zij te lang moeten wachten aan de telefoon.

Uw mening over het telefonisch contact



Het overgrote deel van de verzekerden geeft aan tevreden te zijn over de communicatie vanuit DSW 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 "de communicatie is mijn ogen goed, daarom heb ik ook nog nooit contact hoeven nemen". Andere respondenten zeggen "blijf zo doorgaan" en "communicatie is erg vriendelijk, behulpzaam, deskundig voor mij een dikke tien".

Enkele verbeterpunten die worden genoemd zijn de communicatie over vergoedingen. Een van de respondenten zegt "het zoeken naar informatie over welke zorg wel of niet onder de basis- of aanvullende verzekering valt kan beter ik gebruik hiervoor nu chat gpt omdat die de informatie sneller kan vinden dan ik zelf wellicht kan een ai tool hier op de website van dsw ook uitkomst in bieden om sneller de gewenste informatie naar boven te krijgen". Een andere respondent zegt hierover "duidelijker aangeven bij aanvullende verzekeringen wat wel en niet vergoed wordt daar bel ik dan over".

Zorgcontractering

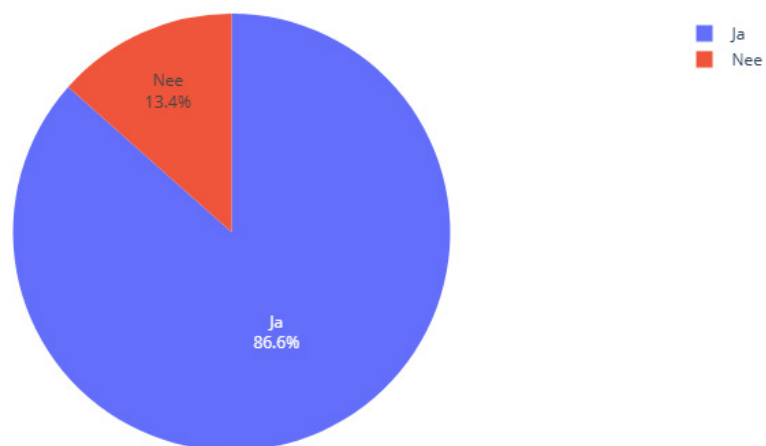
In dit gedeelte van de enquête hebben we het beslissingsproces van de respondenten rondom zorg in kaart gebracht. De focus ligt op hun zorgbehoefte, de factoren die zij belangrijk vinden bij het selecteren van een zorgverlener, en de methoden die zij gebruiken om gecontracteerde zorg en de bijbehorende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

Zorg en de keuze voor een zorgverlener

Bezoek aan zorgverlener

Een zeer grote meerderheid van de respondenten – 86,6% om precies te zijn – heeft in het afgelopen jaar gebruikgemaakt van zorg en bezocht hiervoor een zorgverlener.

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



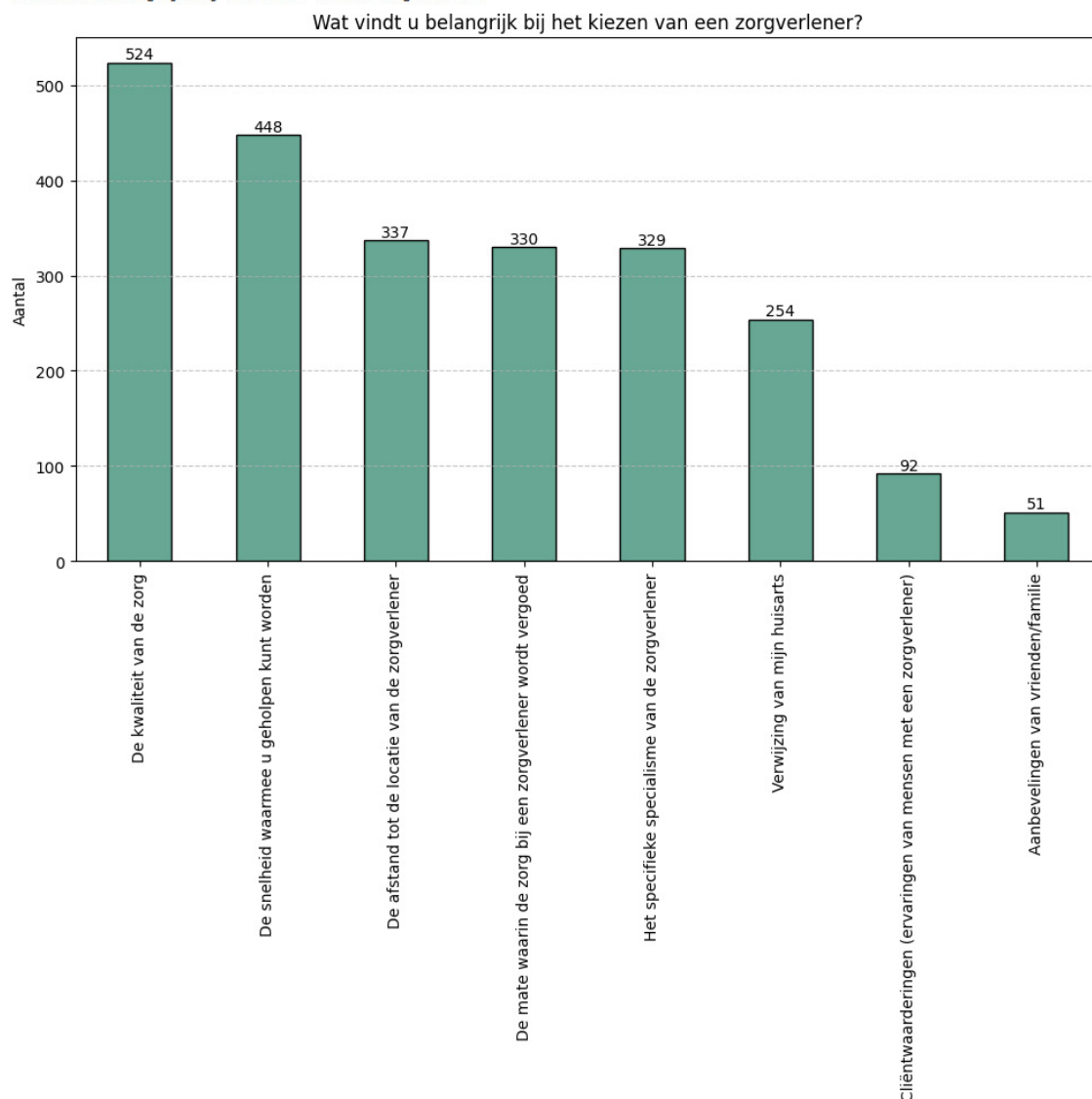
Motivatie voor keuze zorgverlener

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 afstand tot de zorgverlener, de mate van vergoeding door de zorgverzekeraar, 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 telt mee.

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

Wat vindt u belangrijk bij het kiezen van een zorgverlener?



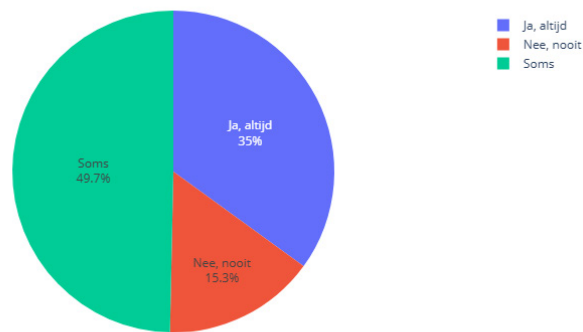
In de open antwoorden kwamen ook andere aspecten naar voren. Zo benadrukte een respondent het belang van 'echte menselijke aandacht en voldoende tijd', terwijl een andere de doorslaggevende rol van 'eigen ervaring uit het verleden' noemde.

Controle vergoedingen en gecontracteerde zorg

Controleren of zorg vergoed wordt

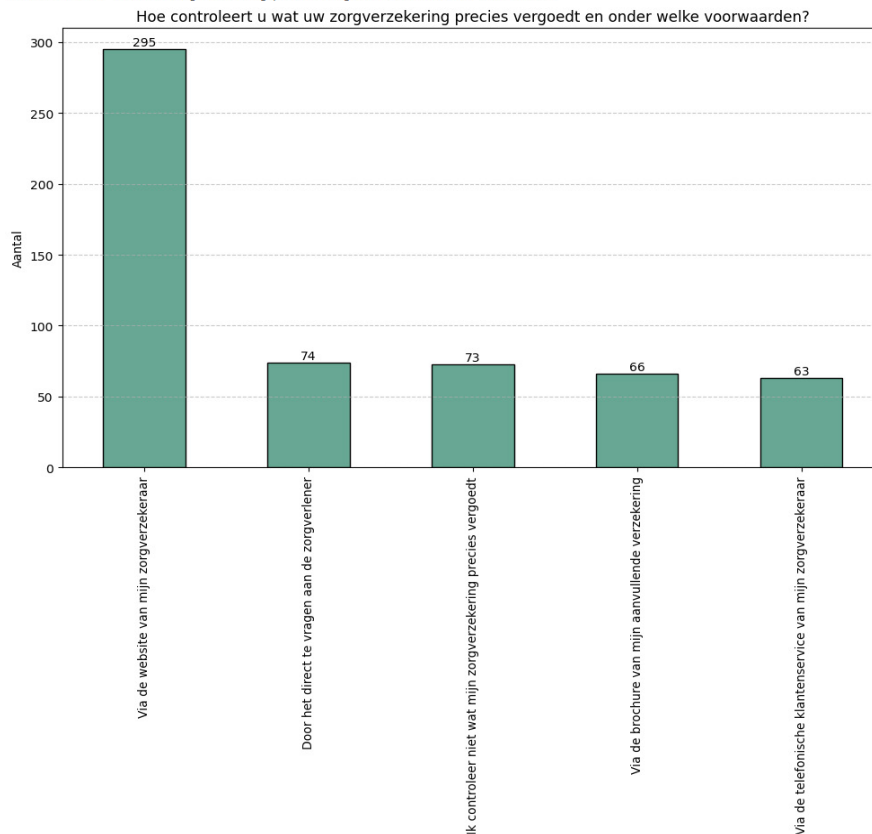
Een derde van de respondenten (33,3% of meer) controleert altijd voorafgaand aan een afspraak de exacte vergoedingen en voorwaarden van de zorgverzekering. Bijna de helft controleert dit niet consequent en een klein deel (15,3%) controleert dit zelfs nooit.

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



Op de vraag hoe respondenten controleren of zorg wordt vergoed en onder welke voorwaarden, blijkt de website van de zorgverzekeraar veruit het populairste kanaal. Een kleiner deel van de respondenten kiest ervoor om deze informatie direct aan de zorgverlener te vragen, de brochure te raadplegen of contact op te nemen met de telefonische klantenservice van DSW. In de open antwoorden geven veel respondenten aan ook gebruik te maken van de app.

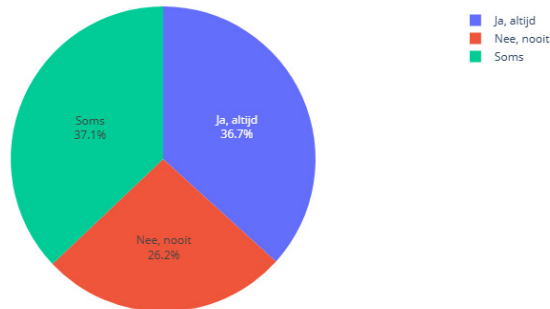
Hoe controleert u wat uw zorgverzekering precies vergoedt en onder welke voorwaarden?



Controleren of zorgverlener is gecontracteerd is

Slechts iets meer dan een derde van de respondenten (36,7%) controleert consequent of een zorgverlener gecontracteerd is voordat zij een afspraak maken. Dit betekent dat de meerderheid (samen 63,3%) dit risico niet altijd afdekt, waarvan 37,1% het soms checkt en 26,2% het volledig nalaat.

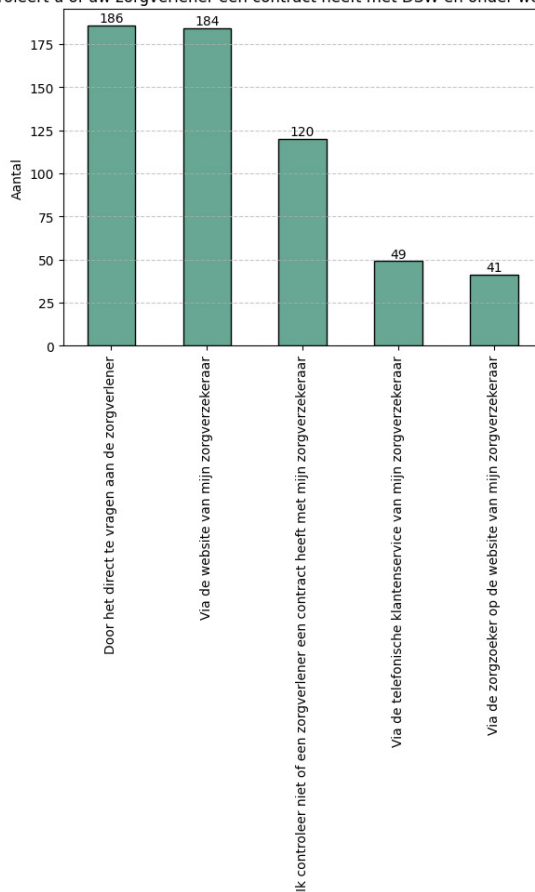
Controleert u of een zorgverlener gecontracteerd is bij DSW, voordat u een afspraak maakt bij een zorgverlener?



Op de vraag hoe respondenten controleren of een zorgverlener gecontracteerd is, blijkt de website van de zorgverzekeraar en de zorgverlener zelf het populairst. Een evengroot deel van de respondenten controleert dit het liefst via de website van de zorgverzekeraar of vraagt het direct aan de zorgverlener. Een kleiner deel van de respondenten geeft aan dit na te gaan via de telefonische klantenservice van DSW en via de online zorgzoeker.

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

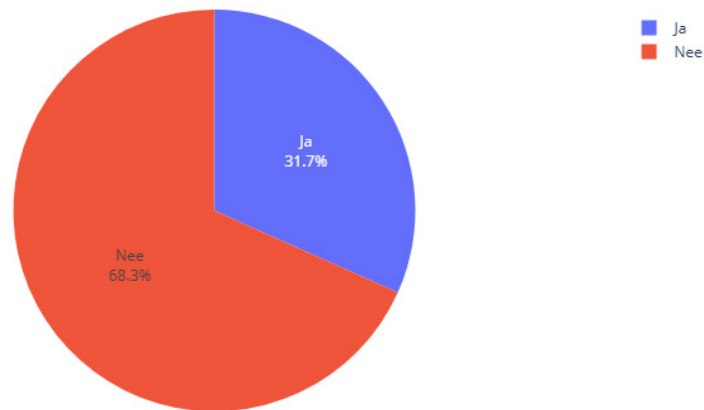
Hoe controleert u of uw zorgverlener een contract heeft met DSW en onder welke voorwaarden?



Zorgzoeker

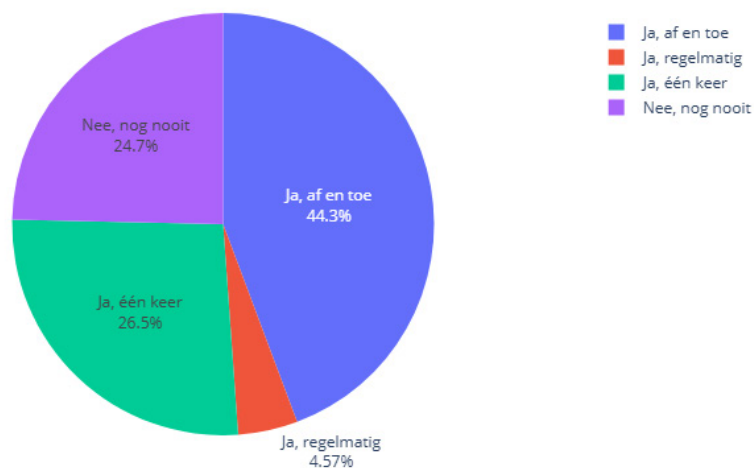
Hoewel de online Zorgzoeker het middel is waarmee verzekerden eenvoudig kunnen controleren of een zorgverlener gecontracteerd is, blijkt de bekendheid nog laag: een overweldigende meerderheid van 68,3% van de respondenten geeft aan de Zorgzoeker niet te kennen. Dit duidt op een groot potentieel voor verbetering in de communicatie over dit online instrument.

Bent u bekend met de zorgzoeker op de website van DSW?



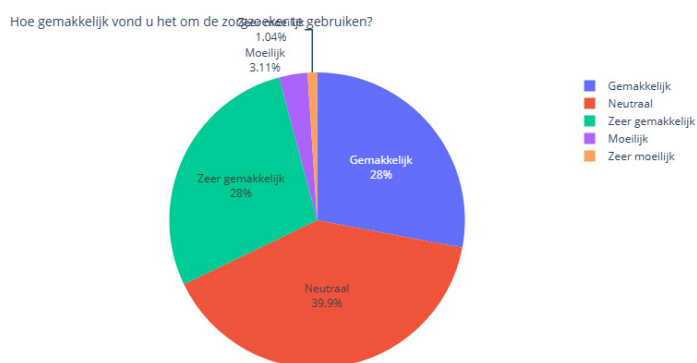
Onder de groep die de Zorgzoeker wél kent, zien we dat het gebruik veelal sporadisch is. 44,3% geeft aan deze af en toe te gebruiken. Opvallend is dat ongeveer een kwart (26,5%) het instrument eenmalig heeft gebruikt en een even grote groep het wel kent, maar nog nooit heeft ingezet (24,7%). Slechts een heel klein deel (4,57%) gebruikt de Zorgzoeker op regelmatige basis.

Heeft u weleens gebruik gemaakt van de zorgzoeker?



De respondenten die bekend zijn met de Zorgzoeker en deze ook daadwerkelijk hebben gebruikt, zijn overwegend positief over het gebruiksgemak. Ruim de helft van deze groep ervaarde het gebruik als gemakkelijk tot zeer gemakkelijk. De rest van de respondenten is grotendeels neutraal (39,9%), terwijl slechts een klein deel het gebruik als moeilijk of erg moeilijk heeft ervaren.

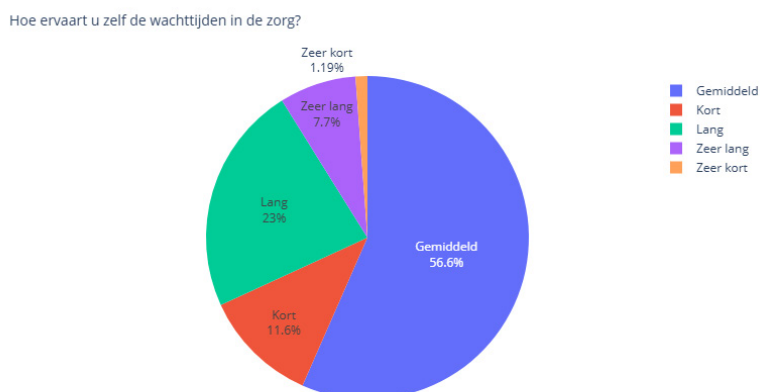
De positieve ervaringen met het gebruik van de Zorgzoeker bevestigen dat er een solide en gebruiksvriendelijk instrument ligt. Dit onderstreept het potentieel om dit kanaal onder de nog onbekende groep verzekerden sterker onder de aandacht te brengen.



Op de vraag wat er verbeterd kan worden aan de zorgzoeker, geven respondenten aan dat de zorgzoeker kan worden geoptimaliseerd op twee vlakken: de zoekfunctionaliteit moet gebruiksvriendelijker, en de tool moet in zijn algemeenheid duidelijker zijn. Dit laatste geldt ook voor de gepresenteerde informatie over de vergoedingen.

Wachttijden

Hoewel ruim de helft van de respondenten de wachttijden in de zorg als gemiddeld ervaart, is er een deel dat hier negatief over is: 30,7% van de respondenten ervaart de wachttijden als lang tot zeer lang. Slechts een klein deel vindt de wachttijden kort. Dit onderstreept dat de perceptie van wachttijden een belangrijk aandachtspunt blijft.



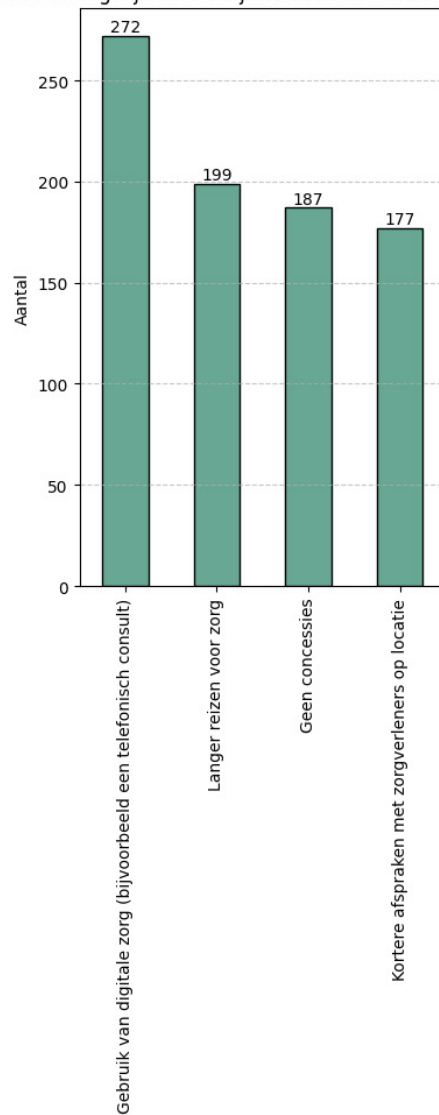
Concessies doen om wachttijden mogelijk te verkorten

Om wachttijden in de zorg mogelijk te verkorten, staat het grootste gedeelte van de respondenten open voor het gebruik van digitale zorg, zoals een telefonisch consult. Hoewel men ook bereid is om langer te reizen of kortere afspraken op locatie te accepteren, geeft een even grote groep aan helemaal geen concessies te willen doen.

In de open antwoorden kwamen ook financiële en organisatorische oplossingen naar voren. Zo gaf één respondent aan bereid te zijn meer te betalen, met het antwoord 'duurder worden van de verzekering'. Een andere respondent stelde dat de oplossing ligt in het efficiënter regelen van de zorg.

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

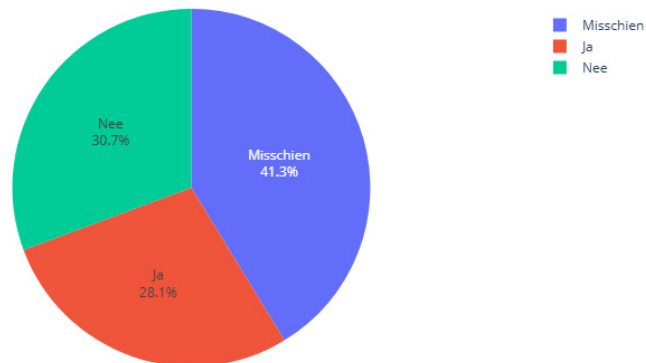
Welke concessies zou u mogelijk bereid zijn te doen om de zorg toegankelijk te houden?



Voortbouwend op de suggestie van een respondent over financiële concessies, hebben we deze hypothese (toevallig) getoetst. We hebben de vraag of men bereid is meer te betalen om de wachttijden mogelijk te verkorten aan alle respondenten voorgelegd.

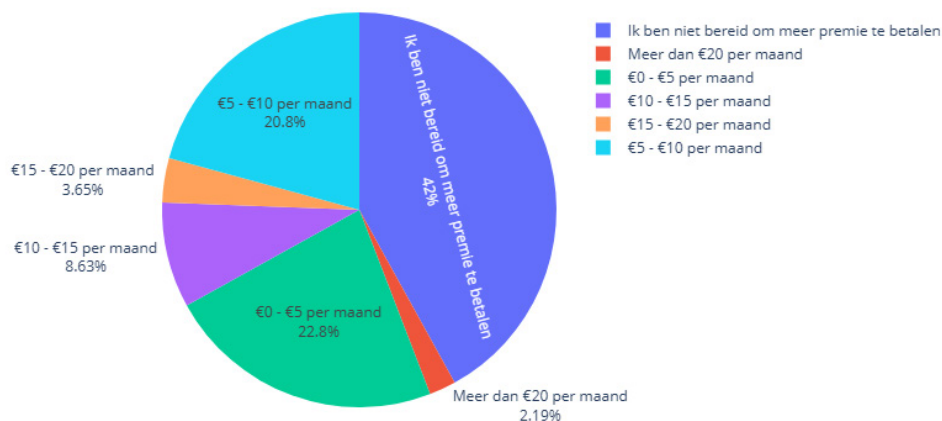
De vraag over de bereidheid om meer premie te betalen om de wachttijden te verkorten, toont een grote verdeeldheid. De grootste groep (41,3%) geeft aan misschien bereid te zijn meer te betalen. Een kleiner deel (28,1%) is dit zeker, terwijl net geen een derde (30,7%) aangeeft hier niet toe bereid te zijn.

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



Op de vraag hoeveel men extra per maand aan premie zou willen betalen om de wachttijden mogelijk te verkorten, antwoordt een grote groep (42%) dat zij niet bereid zijn om meer te betalen. Van de respondenten die wél bereid zijn meer te betalen, kiest het grootste deel voor een relatief laag bedrag. Ruim een vijfde (22,8%) is bereid om € 0 tot € 5 extra per maand te betalen, en 20,8% is bereid om € 5 tot € 10 extra per maand bij te dragen. Slechts een kleine groep respondenten geeft aan meer dan € 10 per maand te willen betalen.

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



Preferentiebeleid

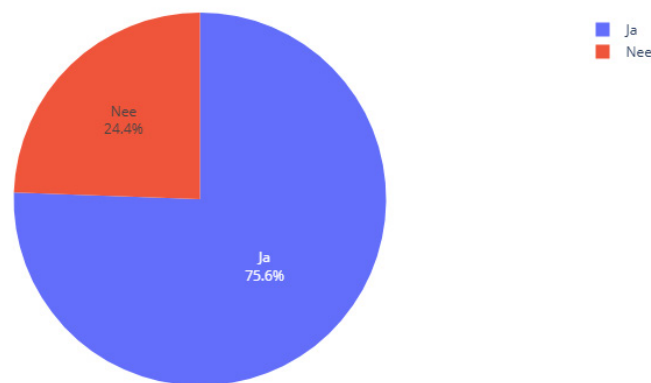
Dit laatste deel van de enquête staat in het teken van het preferentiebeleid. We hebben respondenten gevraagd naar hun persoonlijke ervaringen hiermee, en hoe zij de communicatie hierover hebben ervaren, zowel vanuit DSW als vanuit hun zorgverleners en apothekers.

Persoonlijke ervaring met medicijngebruik en medicijnwissel

Medicijngebruik

Uit de enquête blijkt dat ongeveer driekwart van de respondenten momenteel medicijnen gebruikt.

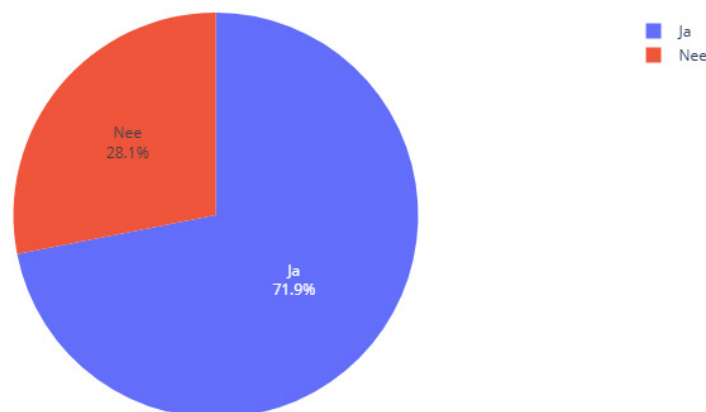
Gebruikt u medicijnen?



Medicijnwissel

Een ruime meerderheid van de medicijngebruikers 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

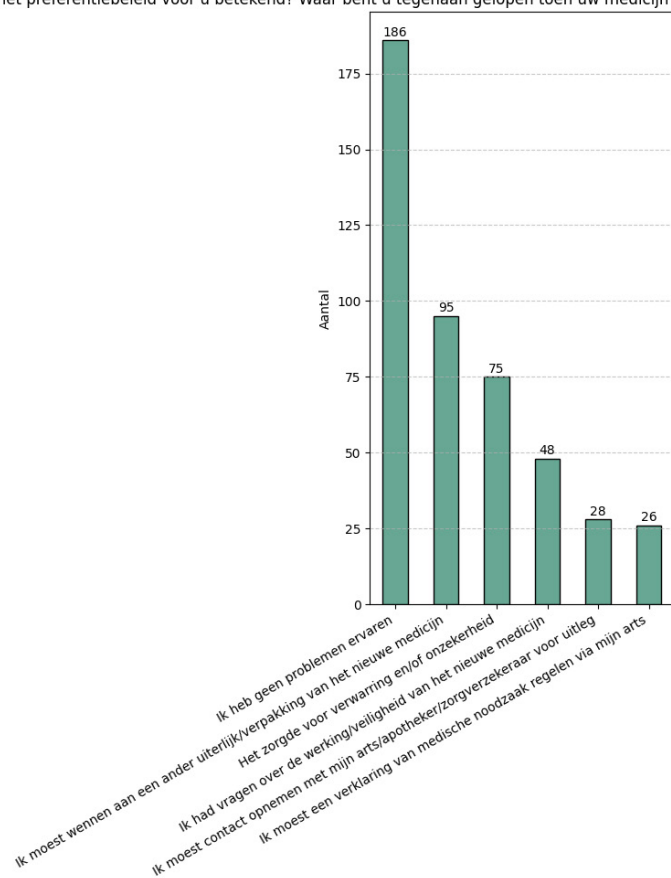


Persoonlijke ervaring met medicijnwissel

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.

De respondenten die wel problemen hebben ervaren gaven aan dat de problemen voornamelijk lagen op het vlak van gewenning en informatie. Respondenten meldden vooral dat zij moesten wennen aan de verpakking en ervoeren verwarring over de werking van het nieuwe medicijn. Formele procedures, zoals contact opnemen met de apotheek voor vragen of het regelen van een medische noodzaakverklaring, werden daarentegen het minst vaak als een probleem ervaren.

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



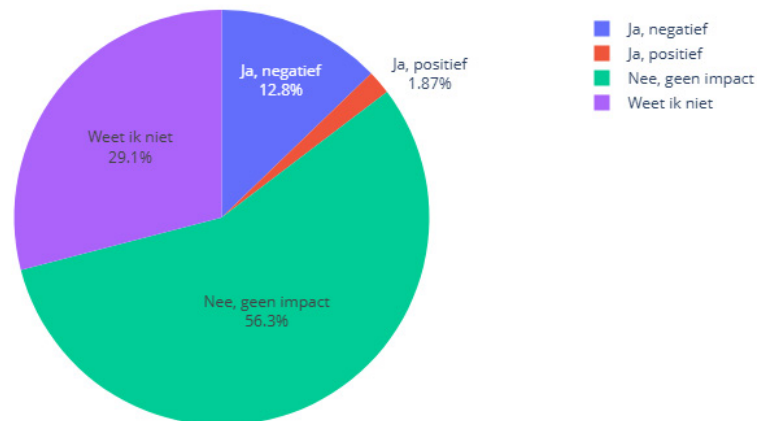
Respondenten konden ook zelf input geven. Bij het analyseren van de open antwoorden blijkt dat zij hier voornamelijk bijwerkingen op hun gezondheid benoemen die zij ervaren na de medicijnwissel. Daarnaast wordt de verwarring die de medicijnwissel met zich meebracht, veelvuldig genoemd. Deze onzekerheid had zowel betrekking op de *redes* van de wissel als op de *uiterlijke kenmerken* van het nieuwe medicijn (de verpakking).

Effect van medicijnwissel op gezondheid

Hoewel in de open antwoorden frequent melding wordt gemaakt van negatieve bijwerkingen, is de algemene ervaring positiever: 56,3% van de respondenten geeft aan geen negatieve gevolgen van de medicijnwissel te hebben ondervonden.

Een klein deel van de respondenten (12,8%) geeft aan dat zij wél een negatieve impact op hun gezondheid hebben ervaren na de medicijnwissel. Opvallend is dat een aanzienlijk grotere groep (29,1%) niet weet of de nieuwe medicijnen effect hebben gehad op hun gezondheid.

Heeft het overstappen van medicijnen impact gehad op uw gezondheid?



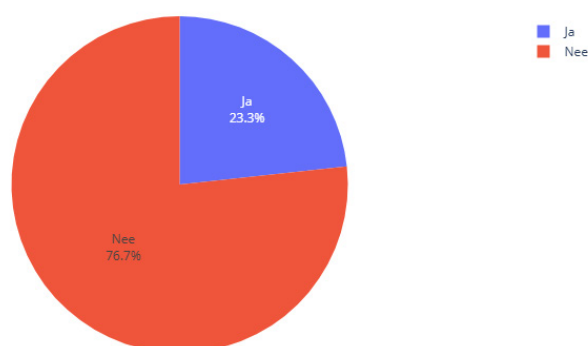
Communicatie over het preferentiebeleid

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 – ruim driekwart van de respondenten – 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.

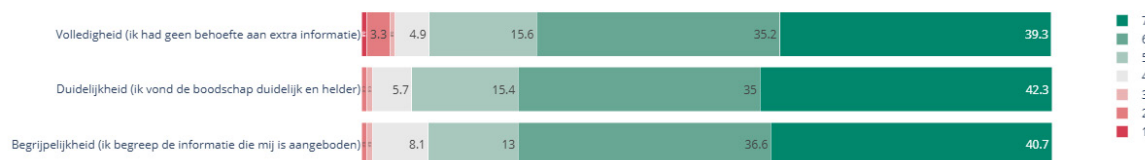
Heeft u ooit informatie ontvangen van uw zorgverlener(s) over het preferentiebeleid?



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 is positief over de ontvangen informatie. Desondanks zien we een klein deel dat neutraal staat tegenover de informatie, en een kleiner deel dat aangeeft meer informatie nodig te hebben gehad. Alleen respondenten die hebben aangegeven informatie te hebben ontvangen vanuit hun zorgverlener(s), hebben deze vraag beantwoord.

Uw mening over de informatie ontvangen van uw zorgverlener(s) over het preferentiebeleid



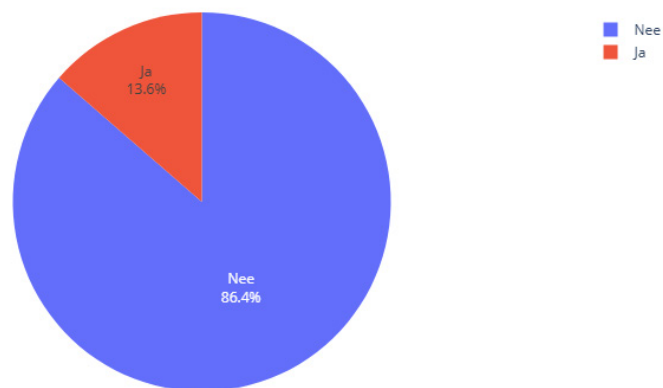
De open antwoorden geven een duidelijk beeld van de informatie die respondenten van hun zorgverlener(s) hadden gewenst. De focus ligt op heldere informatie en transparantie, met name over wat het preferentiebeleid precies inhoudt en welk effect de wissel op hen heeft.

Communicatie over het preferentiebeleid vanuit DSW

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

Wij hebben respondenten gevraagd in hoeverre DSW 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 (86,4%) geeft aan niet geïnformeerd te zijn over de invoering van het preferentiebeleid en de mogelijke impact hiervan. Dit gebrek aan algemene informatie vanuit DSW, 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.

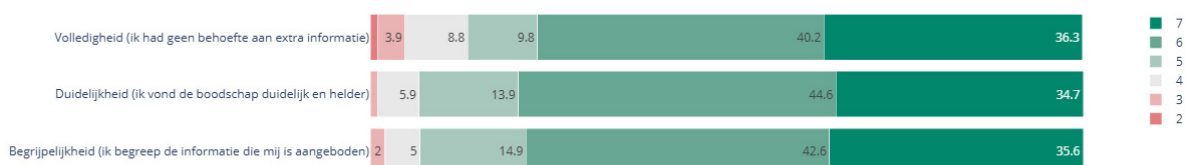
Heeft u ooit informatie ontvangen vanuit DSW over het preferentiebeleid?



Aan de groep respondenten die door DSW 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 aangeeft meer informatie nodig te hebben gehad. Alleen respondenten die hebben aangegeven informatie te hebben ontvangen vanuit DSW, hebben deze vraag beantwoord.

Uw mening over informatie ontvangen vanuit DSW over het preferentiebeleid



Aan respondenten is gevraagd welke informatie zij graag hadden ontvangen vanuit DSW. 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 te voren 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."