



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Belangrijke partijen als het om uw zorgverzekering gaat

*En wist u dat u zelf  
ook een belangrijke  
rol heeft?*

## Verzekerde

Iedere Nederlander is verplicht een basisverzekering af te sluiten. U doet dat bij een zorgverzekeraar die past bij uw wensen. Maar hoe goed oriënteert u zich eigenlijk op de mogelijkheden? De kwaliteit en service van een zorgverzekeraar en de hoogte van de premie zijn belangrijk bij de keuze voor een zorgverzekering. Daarnaast speelt uw persoonlijke situatie een rol.

### Verzekerde

*Een bewuste consument die weet waarvoor hij kiest*

- Welke zorg denkt u in het volgende jaar nodig te hebben? Soms kunt u daar een inschatting van maken (bij kraamzorg of fysiotherapie bijvoorbeeld). Bent u daar voldoende voor verzekerd? Of gaat u bevallen in het ziekenhuis? Is dat ziekenhuis dan wel gecontracteerd door de verzekeraar van uw keuze?
- Wilt u zich aanvullend verzekeren? Kijk dan goed welk pakket het beste bij uw situatie past.
- Kiest u voor een zorgverzekeraar die uw zorg inkoop of voor een zorgverzekeraar die uw zorgkosten vergoedt?
- Maakt u gebruik van een zorgverlener en wilt u overstappen naar een andere zorgverzekeraar? Controleer dan of de verzekeraar van uw keuze een contract heeft met deze zorgverlener.
- U krijgt premiekorting door de premie per jaar of per kwartaal te betalen. Ook kunt u, naast het verplicht eigen risico, voor een vrijwillig hoger eigen risico kiezen. In ruil daarvoor krijgt u ook premiekorting. Gaat u eens na of dat voor u een interessante mogelijkheid is.

U bepaalt voor een deel zelf hoe uw zorgverzekering eruitziet. Vergelijkingsites kunnen u ondersteunen bij het maken van uw keuze.

Heeft u vragen over de kwaliteit van zorg voor uw aandoening? Laat u informeren. Een patiëntenorganisatie of zorgverzekeraar bijvoorbeeld kan u advies geven of voorlichten over de zorg die u nodig heeft. Neem ook eens een kijkje op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl).

Heeft u zorg nodig, maar is die zorg niet op tijd beschikbaar of niet gecontracteerd? Neem dan contact op met uw zorgverzekeraar.

Meer informatie over deze en veel andere onderwerpen vindt u op [www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorgverzekering](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorgverzekering).

## Zorgverzekeraar

Zorgverzekeraars kunnen zich op veel punten van elkaar onderscheiden. Maar de belangrijkste voorwaarden zijn wettelijk geregeld en gelden voor alle zorgverzekeraars. Zo zijn alle zorgverzekeraars verplicht u te accepteren voor een basisverzekering.

Daarnaast heeft uw zorgverzekeraar zorgplicht. Dit betekent dat uw zorgverzekeraar er verantwoordelijk voor is dat u de zorg krijgt die u nodig heeft, binnen een redelijke termijn en op een redelijke afstand. Ook moeten zorgverzekeraars aan alle verzekerden met een zelfde basispolis dezelfde premie berekenen, ongeacht leeftijd of gezondheid.

Een terrein waarop zorgverzekeraars zich van elkaar onderscheiden is de inkoop van zorg. Zorgverzekeraars kopen uw zorg in of vergoeden de kosten van uw zorg. Als inkopers van zorg selecteren zij zorgverleners en letten daarbij op kwaliteit en op de prijs. Vervolgens sluiten zij contracten met de geselecteerde zorgverleners. Zorgverzekeraars streven ernaar zorg in te kopen tegen een goede prijs, dat komt ten gunste van de premie. De hoogte van de premie bepaalt iedere zorgverzekeraar zelf. Ook bepaalt iedere zorgverzekeraar zelf de premiekorting die u krijgt als u kiest voor een vrijwillig eigen risico of de premie per kwartaal of per jaar betaalt. Wilt u het eigen risico gespreid betalen? Alle zorgverzekeraars bieden hier een regeling voor. Informeer naar de mogelijkheden bij uw zorgverzekeraar.

Uw zorgverzekeraar heeft veel informatie over zorgverleners. Wilt u weten welke zorgverleners gespecialiseerd zijn in specifieke behandelingen? Uw verzekeraar kan u adviseren waar u goede zorg kunt krijgen en waar u die zorg snel kunt krijgen. Informeer ook of u alle kosten vergoed krijgt.

Zorgverzekeraars onderscheiden zich ook op het terrein van aanvullende verzekeringen voor medische zorg en voor tandheelkundige zorg. U beslist zelf of u een aanvullende verzekering nodig heeft. Ook mag u voor een aanvullende verzekering een andere verzekeraar kiezen dan voor uw basisverzekering. Een zorgverzekeraar mag u weigeren voor de aanvullende verzekering. In de praktijk komt dit heel weinig voor. Slechts bij 2% van alle aanvullende polissen met medische zorg passen zorgverzekeraars medische selectie toe, en bij 29% van de polissen met tandheelkundige zorg.

### Zorgverzekeraar

*Goed presteren om verzekerden aan zich te binden*

## Zorgverlener

De zorgverlener bespreekt samen met u welke zorg u nodig heeft en hoe de zorg wordt geleverd. Als u niet tevreden bent over de zorg van uw zorgverlener, kunt u kiezen voor een andere zorgverlener.

Het is daarom voor de zorgverlener van belang om kwalitatief goede zorg te leveren. Naast de eisen die de overheid stelt aan de kwaliteit en veiligheid van de gezondheidszorg, hebben de beroepsgroepen zelf ook steeds meer kwaliteitsrichtlijnen opgesteld. Ook voor zorgverzekeraars is kwaliteit een steeds belangrijker onderdeel bij het contracteren van zorgverleners. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) houdt toezicht op de kwaliteit en veiligheid van de gezondheidszorg. Kijk voor meer informatie op: [www.igz.nl](http://www.igz.nl)

### Zorgverlener

*Zorg van goede kwaliteit op een veilige manier*

## Overheid

De overheid stelt de randvoorwaarden van de Zorgverzekeringswet vast. Dit doet zij door beleid te maken voor nu en voor de toekomst. Dit beleid wordt vastgelegd in wetten en regels. De minister van VWS stelt elk jaar de inhoud van het basispakket en de hoogte van het verplicht eigen risico vast. Zij geeft daarbij ook aan voor welke zorg u geen eigen risico verschuldigd bent. Zo is ondermeer geregeld dat u voor de huisarts of verloskundige zorg geen eigen risico hoeft te betalen. Daarnaast bepaalt de minister voor welke zorg u een eigen bijdrage moet betalen. Dit staat los van het eigen risico. Kijk voor alle informatie over het eigen risico en de eigen bijdragen op [www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorgverzekering](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorgverzekering)

### Overheid

*Spelregels voor alle partijen in de zorg*

Ten slotte bepaalt de overheid jaarlijks de hoogte van de zorgtoeslag. De zorgtoeslag wordt uitbetaald via de Belastingdienst en is bedoeld om mensen met een lager inkomen deels te compenseren voor de premie en het eigen risico. Meer informatie over de zorgtoeslag vindt u op: [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl).

## Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ)

Een probleem met uw zorgverzekeraar probeert u in eerste instantie natuurlijk samen met de verzekeraar op te lossen. Uw zorgverzekeraar wil bijvoorbeeld bepaalde kosten niet vergoeden. Of u bent onheus bejegend. U dient dan een klacht in bij uw zorgverzekeraar.

Maar wat doet u als u en uw zorgverzekeraar er samen niet uitkomen? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen. Zij kunnen u helpen bij het oplossen van het probleem tussen u en uw zorgverzekeraar. U vindt daarover meer informatie op de website van de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen: [www.skgz.nl](http://www.skgz.nl)

### SKGZ

*Bemiddeling tussen verzekerde en zorgverzekeraar*

## Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)

De Nederlandse Zorgautoriteit is toezichthouder in de zorg. Zij kijkt of zorgverleners en zorgverzekeraars doen wat zij behoren te doen. Daarbij staat het belang van de burger centraal. De NZa bemiddelt niet bij problemen tussen individuele verzekerden, zorgverleners en zorgverzekeraars. Zij kan wel de benodigde achtergrondinformatie geven om een dergelijk conflict op te lossen. U kunt bij de informatielijn van de NZa terecht met vragen over bijvoorbeeld rekeningen van zorgverleners, tarieven die in rekening zijn gebracht en acceptatieplicht van zorgverzekeraars. Bij het meldpunt van de NZa kunt u melding maken van misstanden in de zorg, en van mogelijke overtredingen van de regels door uw zorgverzekeraar. Dit gebruikt de NZa bij haar toezicht op de zorgverzekeraars. Meer informatie hierover vindt u op de website van de NZa: [www.nza.nl](http://www.nza.nl)

### NZa

*Toezicht op de spelregels in de zorg*



**Dit is een uitgave van**

Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

**Bezoekadres**

Parnassusplein 5 | 2511 vx Den Haag

**Postadres**

Postbus 20350 | 2500 EJ Den Haag

Telefoon 070 340 79 11

Telefax 070 340 78 34

[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

juni 2016