

# Hoge scores, laag verloop



Gemiddeld geven we ons ziekenfonds een mooie score van 8 op 10. Een geruststellend gegeven, temeer omdat we vaak jarenlang bij eenzelfde mutualiteit blijven. Toch sluit een ander ziekenfonds soms dichterbij je noden. Durf dus te vergelijken en te veranderen.

Birgit Janssen en Sebastian Stevering

**H**oe tevreden ben jij over je ziekenfonds? Word je goed geholpen wanneer er problemen zijn? Wat denk je over de aanvullende verzekering van jouw ziekenfonds? En hoe lang ben je reeds aangesloten bij je huidige ziekenfonds? Dat waren slechts enkele van de vragen waarop wij een antwoord wilden weten. We voerden daarom een elektronische bevraging uit bij meer dan 6 000 leden.

## Terugbetalingen verlopen vlot, opvolging van problemen niet

Het verdict is positief. Globaal genomen zijn we tevreden over ons ziekenfonds. Of we al dan niet tevreden zijn wordt het sterkst bepaald door het gedrag van het personeel en de correctheid en snelheid van de terugbetalingen. Helaas is het wel zo dat we vooral tevreden zijn zo lang alles goed loopt. 18 % van de respondenten klopte afgelopen jaar met

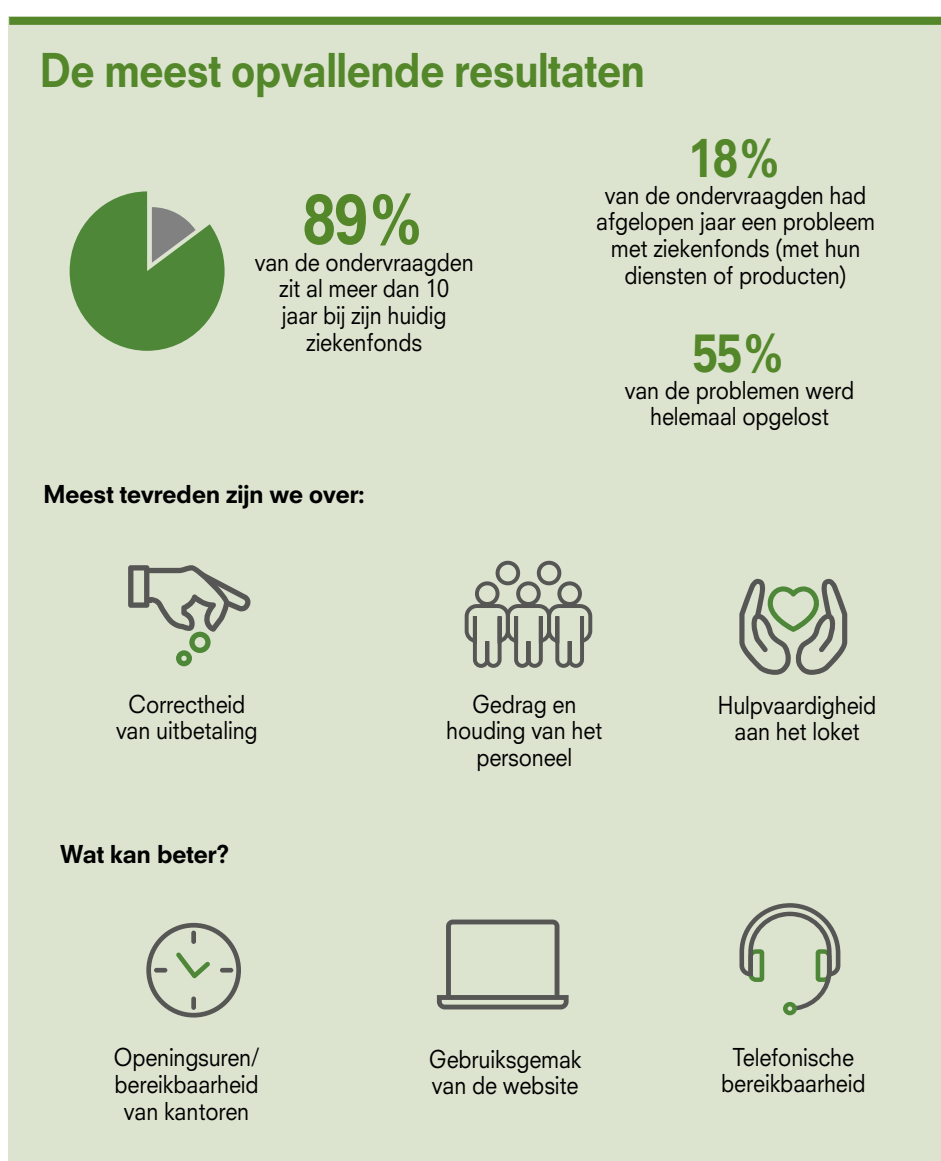
een probleem aan bij zijn ziekenfonds over hun diensten of producten. Slechts 55 % werd afdoende opgelost, 20 % helemaal niet. En dat weerspiegelt zich natuurlijk in de tevredenheid. Wie geen problemen ondervond gaf een gemiddelde score van 8,2 op 10, wie er wél had slechts een magere 6,9. Zulke problemen over diensten en producten werden werden iets meer (21 %) vastgesteld bij de Onafhankelijke ziekenfondsen. Echter scoren zij dan weer hoger op het oplossen van de problemen, waardoor het percentage aan onopgeloste problemen - 3% van de ondervraagde leden - nagenoeg hetzelfde blijft voor alle ziekenfondsen.

### Weet waarvoor je betaalt

Frappant is dat meer dan 45 % denkt dat ze niet over een aanvullende verzekering beschikken of er alleszins niet van op de hoogte is. Je beschikt echter sowieso over zo'n aanvullende verzekering, tenzij je aangesloten bent bij het overheidsziekenfonds, de HZIV, wat slechts bij een minderheid van de respondenten uit deze bevraging het geval was. Hoe komt dit? De wettelijke ziekte- en invaliditeitsverzekering in ons land is gratis. De HZIV beperkt zich tot deze wettelijke dekking, waardoor je bij deze mutualiteit geen jaarlijkse bijdrage hoeft te betalen. De overige, private, ziekenfondsen bieden je bovenop die wettelijke dekking ook nog verscheidene extra dekkingen. Die worden in de volksmond gebundeld onder de noemer "aanvullende verzekering". En dat is waarvoor je je bijdrage betaalt. Het gaat dan bijvoorbeeld over een geboortepremie of een financiële tegemoetkoming voor lenzen, osteopathie, orthodontie, homeopathie, het lidgeld van een sportclub, alternatieve geneeskunde, niet-dringend ziekenvervoer ...

### Kies op basis van jouw noden

Van de respondenten die wisten dat ze over een aanvullende verzekering beschikten, bleken de prijs, de correctheid van de terugbetalingen en het aanbod het



vaakst tot ontevredenheid te leiden. Maar dat hoeft helemaal niet zo te zijn. Niet enkel de prijs, maar ook het aanbod van die aanvullende verzekering is immers bij ieder ziekenfonds anders. Het is dus een kwestie van op zoek te gaan naar de mutualiteit die het best beantwoordt aan jouw noden én te durven veranderen. En dat laatste blijft een heikel punt. 89 % van de ondervraagden was al 10 jaar of langer aangesloten bij zijn huidig ziekenfonds. Terwijl je noden in die tijd sterk kunnen veranderen. Denk maar

aan gezinsuitbreiding, verslechtering van je ogen, etc. Het is dus geen kwestie van de jaarlijkse bijdragen snel even naast elkaar te leggen, maar van het aanbod én de bijdragen grondig te vergelijken met jouw noden. Zie je dat niet zitten? Geen probleem, wij doen dat voor jou. Al wat jij moet doen, is onze onlinekoopwijzer gebruiken. Die vind je op [www.testaankoop.be/vergelijkziekenfonds](http://www.testaankoop.be/vergelijkziekenfonds). Je vindt hier tevens de tevredenheidsscores terug voor de specifieke mutualiteiten in jouw regio. 🍏