



Consument stapt over van zorgverzekeraar bij slechte digitale dienstverlening

Consumenten worden vaak verrast door onverwachte factuur van zorgverzekeraar

Amsterdam, 14 november 2017 – Bijna de helft van de Nederlanders (40%) keert hun zorgverzekeraar de rug toe als de digitale dienstverlening ondermaats is. Voor deze groep is dit een reden om dit jaar nog over te stappen. In het verleden was deze eis aanzienlijk minder belangrijk. Nog geen 20 procent van de respondenten geeft aan dat een slechte digitale dienstverlening, bijvoorbeeld bij het afsluiten van een verzekering of het indienen van een nota, in het verleden heeft geleid tot een overstap van zorgverzekeraar. Dit blijkt uit onderzoek van Enable-U "[De zorgsector door de bril van de patiënt](#)", onder 1.002 consumenten.

Ergernissen

De respondenten zijn ook gevraagd naar hoe zij de relatie met hun zorgverzekeraar waarderen. Naast een slechte digitale dienstverlening blijken er meer aspecten te zijn die leiden tot ergernissen. Zo zegt 56 procent van de consumenten dat zij niet proactief geadviseerd worden door hun zorgverzekeraar als zij over- of onderverzekerd zijn. Ook vindt bijna een derde van de consumenten (30%) dat hun verzekeraar niet transparant is als het gaat om de kosten van behandelingen. Het is dan ook niet verwonderlijk dat meer dan de helft van de respondenten (52%) aangeeft wel eens verrast te worden door een onverwachte factuur. Ook stelt 30 procent dat het regelmatig voorkomt dat ze reeds bekende informatie meerdere keren moeten verstrekken aan hun zorgverzekeraar.

“Een goede digitale dienstverlening ligt ten grondslag aan de tevredenheid van de consument”, stelt Frank Arts, CEO van Enable-U. “Zorgverzekeraars die dit niet op orde hebben, moeten snel maatregelen nemen om te voorkomen dat consumenten voor het einde van het jaar beslissen over te stappen naar een nieuwe maatschappij. Door informatie op een veilige manier digitaal deelbaar te maken zorgen zorgverzekeraars er daarnaast voor dat zij een verbeterslag kunnen maken op het gebied van transparantie en communicatie. Onverwachte facturen en het meerdere keren moeten verstrekken van dezelfde informatie kan en moet snel tot het verleden behoren.”

Over Enable-U

Enable-U helpt honderden organisaties om modern zaken te doen. Door middel van zijn expertise – het oplossen van integratievraagstukken – haalt het bedrijf het maximale uit de dienstverlening van opdrachtgevers. Door het realiseren van de juiste API-strategie is Enable-U in staat nieuwe waarde te

creëren voor publieke en commerciële organisaties en kan het aanwezige groeipotentieel volledig worden ontketend. Enable-U werkt sinds zijn oprichting aan de ambitie om samen werken én samen leven beter te maken. Meer informatie is te vinden op: www.enable-u.nl

Volg Enable-U ook op: [Twitter](#) | [LinkedIn](#) | [Youtube](#) |

Meer informatie

Marcommit

Sander Kalkman

035-5822730

enable-u@marcommit.nl