



Tests

Besparen

Haal je recht

Actie voeren Community

Klantenservice



[Home](#) [Tests & vergelijken](#) [Geld & Verzekering](#) [Zorgverzekering](#) [Zorgverzekering](#) [Meer over je zorgverzekering](#)

Foute informatie bij klantenservice zorgverzekeraars

Zorgverzekering

Meer over je zorgverzekering

Foute informatie bij klantenservice zorgverzekeraars

Wie informatie opvraagt bij een zorgverzekeraar, loopt een groot risico gebrekkige of verkeerde informatie te krijgen. Dat concludeert de Consumentenbond na een mysteryonderzoek onder 23 zorgverzekeraars.

[Zelfde vraag, verschillende antwoorden](#)

[Beter dan vorig jaar](#)

[Testoordelen klantenservice](#)

[Tips voor contact met zorgverzekeraars](#)

Zelfde vraag, verschillende antwoorden

Eind 2014 benaderden we als een gewone klant de klantenservice van 23 zorgverzekeraars. Elke vraag stelden we 3 keer telefonisch en 3 keer per mail. In totaal 30 vragen per zorgverzekeraar. Hoewel de kwaliteit van de antwoorden iets beter is dan tijdens eerder onderzoek in 2013, kregen we nog steeds bij sommige zorgverzekeraars totaal verschillende antwoorden op dezelfde vraag.

[Naar boven](#)

Beter dan vorig jaar

De zorgverzekeraars deden het beter dan een jaar eerder. Toen belde de Consumentenbond met 15 zorgverzekeraars. Geen enkele zorgverzekeraar haalde een testoordeel van een 6 of hoger. Dit maal is de kwaliteit van de

antwoorden beter. Alleen Menzis (in 2013 een 5,9) en De Amersfoortse (in 2013 een 4,8) scoren iets lager. Koploper is Kiemer met een 8,0. Ook Salland behaalde een mooi resultaat: vorig jaar nog hekkensluiter, maar nu een 7,0.

Salland is heel blij met de uitslag. 'De positieve resultaten van dit jaar bevestigen voor ons dat we goede maatregelen hebben getroffen.'

Ook Univé beloofde in 2013 beterschap, maar eindigde toch weer onderaan. De zorgverzekeraar betreurt de uitkomst en zegt de signalen serieus te nemen en te kijken waar er verbeteringen aangebracht kunnen worden. Dat beloven ook Zékur, De Amersfoortse en Azivo.

[Naar boven](#)

Testoordelen klantenservice

Zorgverzekeraar	Testoordeel
Kiemer	8,0
Energiek	7,4
OZF Achmea	7,4
Bewuzt	7,3
De Friesland	7,2
Salland	7,0
Zilveren Kruis	6,6
Anderzorg	6,5
Pro Life	6,4
IZZ	6,3
VGZ	6,0
CZ/Delta Lloyd/Ohra	5,9
DSW	5,9
ONVZ/PNOzorg	5,9
Zorg en Zekerheid	5,9
IZA	5,8
Menzis	5,7
FBTO	5,2
Zorgzaam	5,0
Univé	4,9
Zekur	4,9
De Amersfoortse	4,7
Azivo	4,7

[Naar boven](#)

Tips voor contact met zorgverzekeraars

- Stel je vraag aan de zorgverzekeraar per brief of mail, zodat je het antwoord zwart op wit krijgt. Dat kan discussie achteraf voorkomen. Je kunt natuurlijk ook bellen, maar vraag in dat geval ook om een schriftelijke bevestiging van het antwoord.
- Noteer de datum en de naam van de persoon die je hebt gesproken. Dit kan later van pas komen.

- Heb je een klacht over je zorgverzekeraar? Geef hem door aan de [Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen](#). Zij leggen de klacht voor aan de [Ombudsman Zorgverzekeringen](#) www.degeschillencommissie.nl. Als de Ombudsman een mogelijkheid ziet tot bemiddeling verwijst hij je door naar de Geschillencommissie die een bindende uitspraak doet.
- Ontevreden of juist heel tevreden met je zorgverzekeraar? Deel dan je ervaringen in een [review](#). De Consumentenbond beoordeelt zorgverzekeraars in de Zorgvergelijker onder meer op de polisvoorwaarden, dienstverlening en duidelijkheid over de contracten met zorgverleners.

[Naar boven](#)

Heeft deze informatie u geholpen?

Ja

Nee

Blijf op de hoogte

Onze algemene nieuwsbrief vol tests & tips ontvang je elke 2 weken. Ben je lid dan wekelijks.

[Nieuwsbrieven](#) | [Nieuws](#)

Contact

[Contactformulier](#)

[Klantenservice](#)

[Mijn Consumentenbond](#)

Over ons

[Onze inkomsten](#)

[Wie zijn wij](#)

[Licentieregeling predicaten](#)

[Vacatures](#)

[Maak kennis](#)

Doe mee

[Community](#)

[Steun een actie](#)

[Internetpanel](#)

[Klachtenkompas](#)

[Vertel ons je verhaal](#)

[Schrijf een review](#)

[Algemene voorwaarden](#) | [Disclaimer](#) | [Privacyverklaring](#)

Consumenten [beoordelen de Consumentenbond](#) met gemiddeld een 7,6

oprecht  consumentenbond