



CONSUMENTENPANEL
GEZONDHEIDSZORG

Dit factsheet is een uitgave van het Nivel. De gegevens mogen met bronvermelding (M. Meijer, L. Holst, A.E.M. Brabers & J.D. de Jong, 7% van de verzekerden zegt te zijn gewisseld van zorgverzekeraar. Utrecht: Nivel, 2020) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties in PDF-formaat op www.nivel.nl. Ook in de barometer 'Wisselen van zorgverzekeraar' is meer informatie te vinden over het wisselgedrag van verzekerden in de afgelopen jaren.

7% van de verzekerden zegt te zijn gewisseld van zorgverzekeraar

M. Meijer, L. Holst, A.E.M. Brabers & J.D. de Jong

In 2020 geeft 7% van de verzekerden aan te zijn overgestapt van zorgverzekeraar. Dit is iets minder dan in de jaren daarvoor. Verzekerden van 18 tot en met 39 jaar geven vaker aan te zijn overgestapt in 2020 dan verzekerden van 40 jaar en ouder. Net als in vorige jaren is de hoogte van de premie de meest genoemde reden om over te stappen van zorgverzekeraar. Tevredenheid over de dekking van de polis is de meest genoemde reden om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven. Het percentage verzekerden met een aanvullende verzekering daalt in 2020 naar 84%. Ruim de helft van de verzekerden (58%) geeft aan collectief te zijn verzekerd. Acht op de tien verzekerden kiest niet voor een vrijwillig eigen risico. Wanneer wel voor een vrijwillig eigen risico wordt gekozen, wordt het vaakst gekozen voor het maximale vrijwillig eigen risico van €500. 12% van alle verzekerden kiest hiervoor. De resultaten beschreven in dit factsheet zijn gebaseerd op de antwoorden van 806 van de 1500 aangeschreven leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel (respons van 54%).

7%

van de verzekerden geeft aan te zijn overgestapt van zorgverzekeraar in 2020

klik [hier](#) voor de overstapcijfers

Het percentage verzekerden met een **aanvullende verzekering** daalt in 2020 verder naar 84%

Klik [hier](#) voor meer informatie



12%

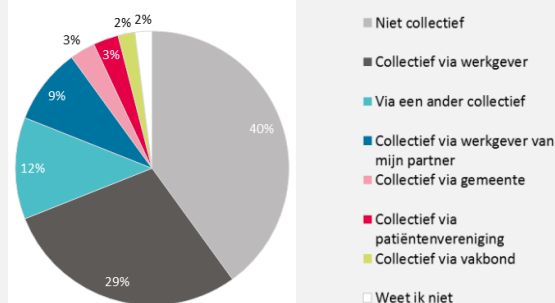
van alle verzekerden kiest in 2020 voor het maximale vrijwillig eigen risico van €500

klik [hier](#) voor meer informatie

Ontevredenheid over de hoogte van de premie

is net als in de afgelopen jaren de meest genoemde reden om over te stappen

klik [hier](#) voor de meest genoemde redenen om over te stappen/ te blijven



Ruim de helft (58%) van de verzekerden geeft aan **collectief** verzekerd te zijn in 2020

Klik [hier](#) voor meer informatie

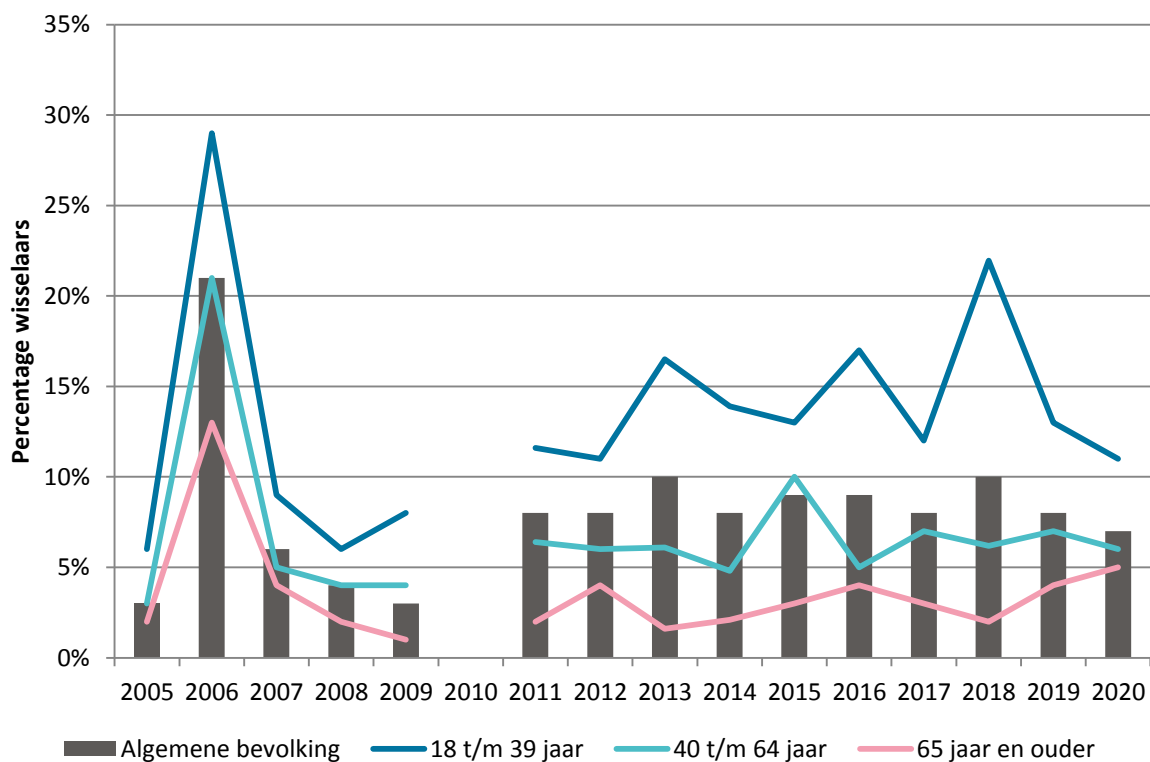
7% van de verzekerden zegt te zijn overgestapt van zorgverzekeraar in 2020

In 2020 geeft 7% van de verzekerden aan te zijn overgestapt van zorgverzekeraar tijdens het overstapseizoen 2019/2020*. Dit is iets minder dan in voorgaande jaren (zie Figuur 1). Vanaf 2011 tot en met 2019 lag het percentage verzekerden dat aangeeft te zijn overgestapt tussen de 8% en 10%. In 2020 is het percentage voor het eerst sinds 2011 lager dan 8%**.

Verzekerden van 18 tot en met 39 jaar geven het vaakst aan te zijn overgestapt in 2020

Wanneer wordt gekeken naar de verschillen in overstapgedrag naar leeftijd, blijkt dat verzekerden van 18 tot 39 jaar vaker aangeven te zijn overgestapt van zorgverzekeraar dan oudere leeftijdsgroepen. 11% van de verzekerden van 18-39 jaar zegt in 2020 te zijn overgestapt van zorgverzekeraar, tegenover 6% van de verzekerden van 40-64 jaar en 5% van de verzekerden van 65 jaar en ouder (Figuur 1). Ook in eerdere jaren gaven verzekerden van 40-64 jaar en van 65 jaar en ouder minder vaak aan te zijn overgestapt dan verzekerden van 18-39 jaar. Wel lijkt het percentage overstappers van 65 jaar en ouder de laatste jaren toe te nemen. In 2018 stapte 2% van deze groep over naar een andere zorgverzekeraar. In 2019 was dit 4% en in 2020 gaf 5% aan te zijn overgestapt. Dit is het hoogste percentage sinds 2006. 18-39 jarigen zijn in 2020 daarentegen minder vaak overgestapt dan in 2019. De overstapperpercentages liggen dit jaar daardoor dicht bij elkaar.

Figuur 1: Percentage verzekerden dat aangeeft te zijn overgestapt naar een andere zorgverzekeraar in de jaren 2005-2009 en 2011-2020 voor de algemene bevolking in Nederland (gewogen) en uitgesplitst naar leeftijd ***



* Het overstapseizoen 2019/2020 liep van 12 november 2019 tot 1 februari 2020. Verzekerden hadden tot 1 januari 2020 de tijd om hun zorgverzekering op te zeggen en tot 1 februari 2020 de tijd om een nieuwe zorgverzekering af te sluiten.

** Aan de deelnemers in het onderzoek binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg is gevraagd of ze met ingang van 2020 van zorgverzekeraar gewisseld zijn. Dit is een bredere definitie van wisselen dan de definitie die Vektis hanteert, waarbij verzekerdenmobiliteit gedefinieerd wordt als het aantal verzekerden dat naar een andere risicodragers overstapt. In onze cijfers wordt ook het wisselen binnen een risicodragers als wisselen van zorgverzekeraar gezien.

*** In 2010 is er geen peiling geweest binnen het Consumentenpanel waardoor voor dit jaar geen gegevens beschikbaar zijn.

Ontevredenheid over de hoogte van de premie is net als voorgaande jaren de meest genoemde reden om over te stappen

De hoogte van de totale premie is in 2020 het vaakst genoemd als reden om over te stappen van zorgverzekeraar (Figuur 2). Eén op de drie (28%) verzekerden die aangaven te zijn overgestapt, noemde dit als reden om over te stappen. De hoogte van de totale premie was ook in voorgaande jaren de meest genoemde reden om over te stappen. De reden om over te stappen die in 2020 na ontevredenheid over de hoogte van de totale premie het meest genoemd werd, is de verwachting dat het zorggebruik het komende jaar anders is. 19% van de verzekerden die zijn overgestapt, noemde dit als reden om over te stappen. In 2019 stond deze reden op de derde plaats. Ontevredenheid over de dekking van de aanvullende verzekering staat in 2020 op de derde plaats van meest genoemde overstapredenen, 13% van de respondenten gaf dit jaar aan om deze reden over te stappen. In 2019 stond deze reden op de tweede plaats. Ook ontevredenheid over de dekking van de totale polis werd in 2020 door 13% van de verzekerden die zijn overgestapt genoemd als reden om over te stappen.

In bijlage 1 staat een compleet overzicht van de aangekruiste redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar in de periode 2007 tot 2020.

Figuur 2: Top 7 meest genoemde redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar (N=47)

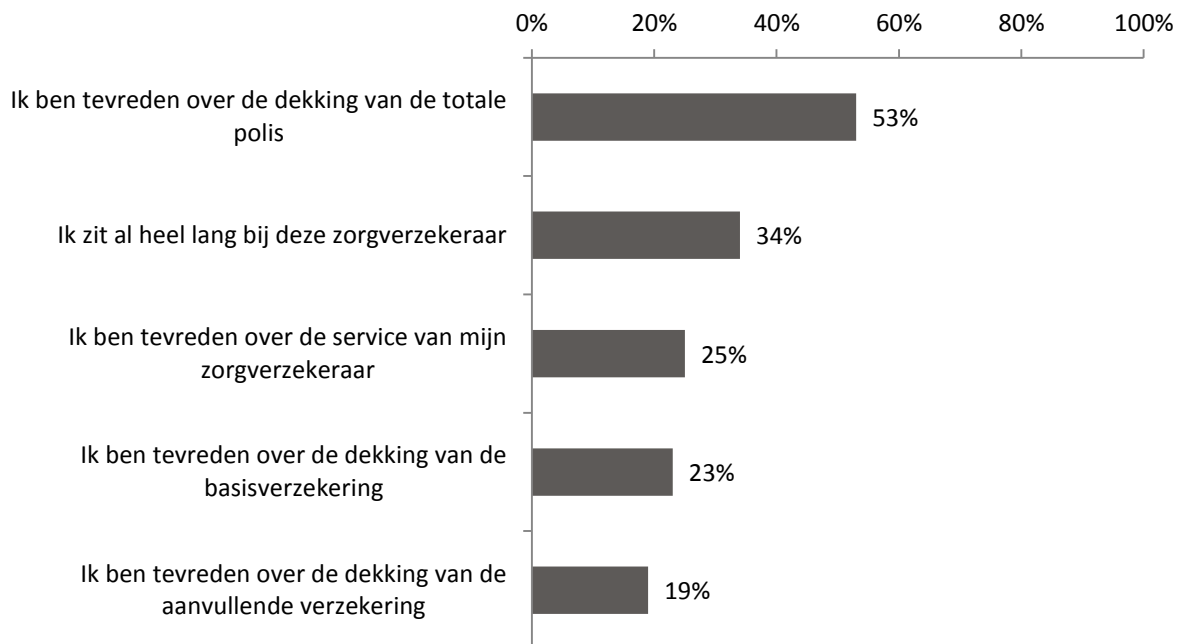


Tevredenheid over de dekking van de polis blijft de meest genoemde reden om niet over te stappen van zorgverzekeraar

Ongeveer de helft (53%) van de verzekerden die aangaven niet te zijn overgestapt in 2020, gaven aan dat zij niet zijn overgestapt omdat ze tevreden te zijn over de dekking van de totale polis (Figuur 3). Dit is in 2020, net als in 2019, de meest genoemde reden om niet over te stappen. Op de tweede plaats van meest genoemde redenen om niet over te stappen staat in 2020, net als in 2019, dat men al heel lang bij dezelfde zorgverzekeraar zit. 34% van de respondenten die niet zijn overgestapt kruiste deze reden aan. Tevredenheid over de service van de zorgverzekeraar (25%), de dekking van de basisverzekering (23%) en de dekking van de aanvullende verzekering (19%) zijn hierna de meest genoemde redenen om niet over te stappen van zorgverzekeraar. Deze redenen stonden in 2019 ook in de top 5.

In bijlage 2 staat een compleet overzicht van de aangekruiste redenen om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven in de periode 2007 tot 2020.

Figuur 3: Top 5 meest genoemde redenen om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven (n=711)

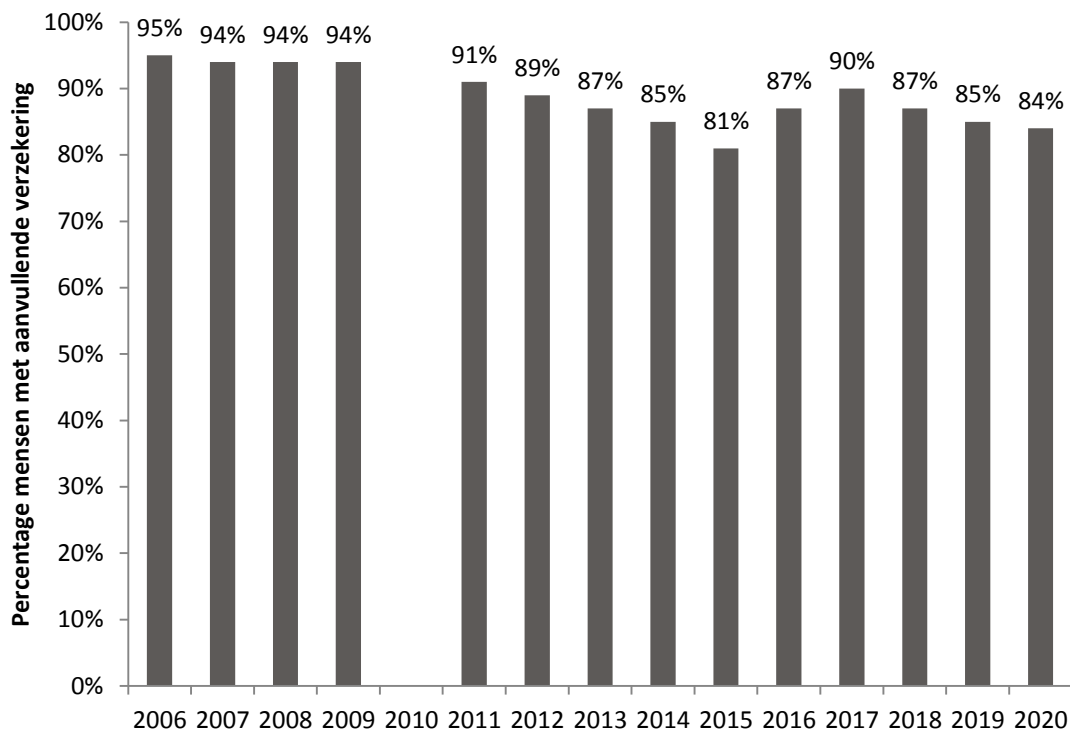


Merendeel van verzekerden is in 2020 aanvullend verzekerd, maar minder dan in voorgaande jaren

In 2020 geeft het merendeel van de verzekerden (84%) aan een aanvullende verzekering te hebben (Figuur 4). Sinds 2017 is er sprake van een daling van het percentage mensen met een aanvullende verzekering.

Van alle verzekerden met een aanvullende verzekering in 2020 (n=648), geeft een zesde (17%) aan de meest beperkte aanvullende verzekering te hebben gekozen die bij hun zorgverzekeraar werd aangeboden, en 15% de meest uitgebreide aanvullende verzekering. Meer dan de helft van de verzekerden (52%) geeft aan een aanvullende verzekering te hebben gekozen die hier tussenin ligt (niet de meest beperkte, en niet de meest uitgebreide). 10% geeft aan een (aantal) aanvullende module(s) te hebben gekozen en 6% geeft aan niet te weten wat voor aanvullende verzekering ze gekozen hebben in 2020. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Nagenoeg iedereen (99%) met een aanvullende verzekering geeft aan deze te hebben afgesloten bij dezelfde zorgverzekeraar als waar zij de basisverzekering hebben afgesloten.

Figuur 4: Percentage van verzekerden met een aanvullende verzekering (gewogen)*



* Er is vanaf 2016 een andere vraagstelling gebruikt dan tot en met 2015. De nieuwe vraag neemt ook mee of iemand aanvullend verzekerd is met of zonder tandartsvergoeding of alleen een tandartsvergoeding heeft.

** In 2010 is er geen peiling geweest binnen het Consumentenpanel, waardoor voor dit jaar geen gegevens beschikbaar zijn.

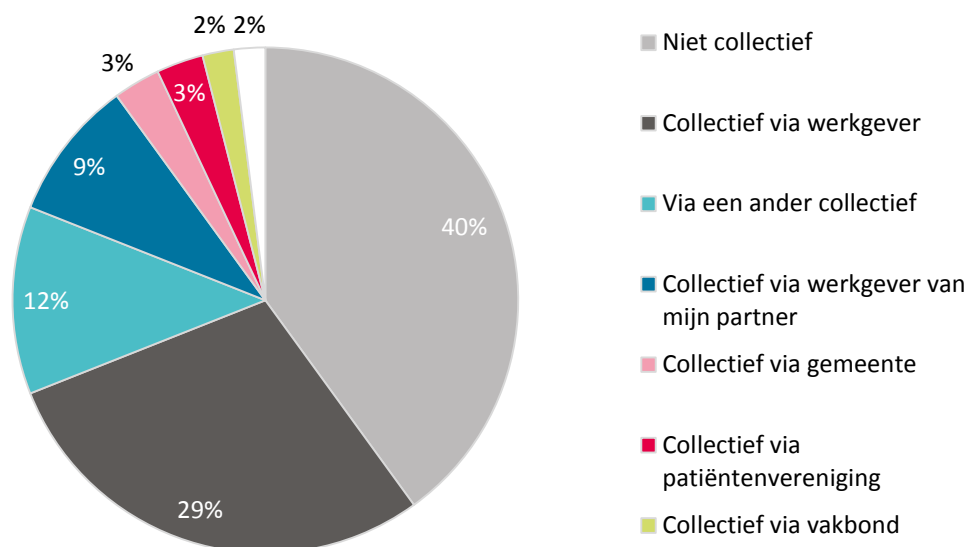
De belangrijkste redenen om *wel* een aanvullende verzekering af te sluiten, is dat men niet voor onverwachte financiële verrassingen wil komen te staan en dat men al jaren een aanvullende verzekering heeft. Voor 66% van de verzekerden die aangaven een aanvullende verzekering te hebben in 2020, speelden deze beide redenen een (zeer) grote rol in de beslissing om een aanvullende verzekering af te sluiten. De verwachting dat men zorg nodig heeft die binnen de aanvullende verzekering valt en het gebruiken van zorg die binnen de aanvullende verzekering valt speelde voor respectievelijk 64% en 62% van de verzekerden met een aanvullende verzekering een (zeer) grote rol in de beslissing om een aanvullende verzekering af te sluiten.

De belangrijkste reden om *geen* aanvullende verzekering af te sluiten is dat men geen of weinig gebruik maakt van de zorg die aangeboden wordt in de aanvullende verzekering. Voor zeven op de tien (71%) van de verzekerden die aangaven geen aanvullende verzekering te hebben in 2020, speelde dit een (zeer) grote rol. De hoogte van de premie speelde voor 57% van de verzekerden een (zeer) grote rol. Tot slot speelde de reden dat men de aangeboden zorg in de aanvullende verzekering zelf kan betalen voor 48% van de verzekerden een (zeer) grote rol in de beslissing om geen aanvullende verzekering af te sluiten. Deze reden lijkt minder vaak een (zeer) grote rol te spelen dan vorig jaar, toen 60% aangaf dat deze reden een (zeer) grote rol speelde.

Ruim de helft van de verzekerden geeft aan collectief te zijn verzekerd in 2020

Ruim de helft van de verzekerden (58%) geeft aan collectief te zijn verzekerd in 2020 (Figuur 5). 40% van de verzekerden geeft aan dat zij geen gebruik maken van een collectieve verzekering; 2% weet niet of zij collectief verzekerd zijn. Van alle verzekerden geeft 29% aan collectief verzekerd te zijn via de werkgever en bijna één op de tien via de werkgever van de partner (9%). Een klein percentage geeft aan via de gemeente (3%), via een patiëntenvereniging (3%) of via een vakbond (2%) collectief verzekerd te zijn. 12% van de verzekerden is via een ander collectief verzekerd dan de eerder genoemde opties. Door middel van een open vraag is gevraagd via welk collectieven deze groep verzekerd is. Voorbeelden van antwoorden zijn via United Consumers en via een voormalige werkgever.

Figuur 5: Percentage van verzekerden en het soort collectief in 2020 (N=768, gewogen)

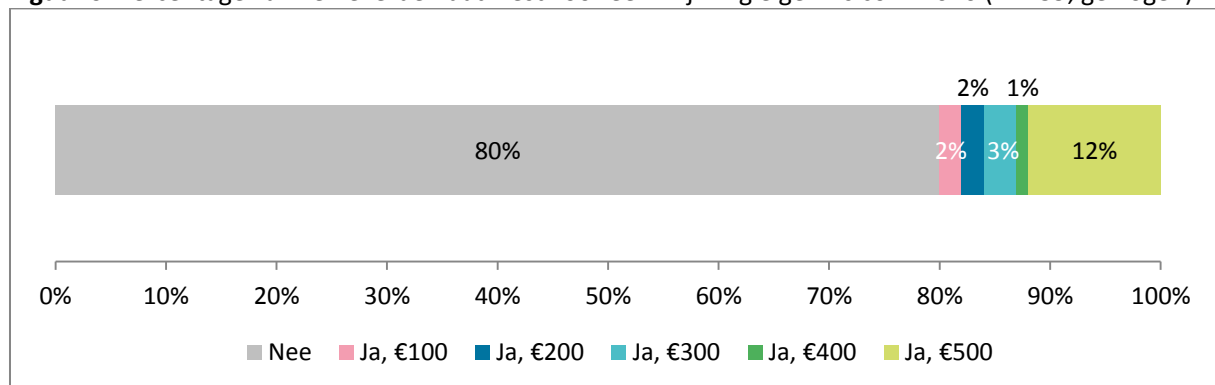


Acht op de tien verzekerden kiest niet voor een vrijwillig eigen risico

Het verplicht eigen risico is sinds 2016 niet meer verhoogd en bedraagt €385. Naast dit verplichte eigen risico hebben verzekerden de mogelijkheid om te kiezen voor een vrijwillig eigen risico. Zij kunnen daarbij kiezen voor een vrijwillig eigen risico van €100, €200, €300, €400 of €500. Hiermee komt de hoogte van het totale eigen risico op maximaal €885. Aan een vrijwillig eigen risico zijn premiekortingen verbonden.

In 2020 kiest acht op de tien verzekerden (80%) niet voor een vrijwillig eigen risico bovenop het verplicht eigen risico van €385. In 2019 was dit 82%. Wanneer wel wordt gekozen voor een vrijwillig eigen risico, wordt het vaakst gekozen voor het maximale vrijwillig eigen risico van €500. In 2020 geeft 12% van alle verzekerden aan te kiezen voor een vrijwillig eigen risico van €500. Dit is vergelijkbaar met eerdere jaren: in 2019 koos ook 12% van de verzekerden hier voor.

Figuur 6: Percentage van verzekerden dat kiest voor een vrijwillig eigen risico in 2020 (N=759, gewogen)*



* De bedragen in de figuur zijn de hoogte van het vrijwillig eigen risico. Deze bedragen komen bovenop het verplicht eigen risico van €385.

Tot slot

Verzekerdenmobiliteit, oftewel het wisselen van zorgverzekeraar, is een belangrijke pijler in het Nederlandse zorgstelsel¹. Verzekerden kunnen jaarlijks overstappen naar een andere zorgverzekeraar wanneer zij niet tevreden zijn over de prijs en/of kwaliteit van de huidige zorgverzekering of wanneer een andere zorgverzekeraar een beter passend pakket te bieden heeft. Zij geven daarmee een signaal af aan zorgverzekeraars, waardoor zorgverzekeraars worden gestimuleerd om kwalitatief goede zorg te bieden tegen een zo laag mogelijke prijs². Voor de werking van het zorgstelsel is het van belang dat verzekerden hun zorgverzekering kiezen op basis van zowel prijs als kwaliteit.

In 2020 geeft 7% van de verzekerden aan te zijn gewisseld van zorgverzekeraar. Dit percentage is iets lager dan in de afgelopen jaren, toen 8% tot 10% van de verzekerden aangaf te zijn overgestapt³. De belangrijkste reden om te wisselen is, net als in voorgaande jaren, de hoogte van de totale premie. Al sinds 2009 wordt deze reden door overstappers het meest genoemd als reden om te wisselen van zorgverzekeraar. Hieruit blijkt dat prijs de grootste rol speelt bij de keuze om over te stappen van zorgverzekeraar. Verzekerden geven dus vooral een prijsprikkel af aan zorgverzekeraars. De prijs is echter niet het enige dat een rol speelt: 19% van de verzekerden die is overgestapt van zorgverzekeraar geeft aan te zijn overgestapt omdat verwacht wordt dat het zorggebruik anders is. In 2018 en 2019 noemden respectievelijk 9% en 16% van de verzekerden dit als reden om over te stappen^{3,4}. Inhoudelijke overwegingen lijken dus belangrijker te zijn geworden bij de keuze om al dan niet over te stappen van zorgverzekeraar.

Net als in voorgaande jaren geven verzekerden van 18 tot 39 jaar in 2020 vaker aan te zijn overgestapt van zorgverzekeraar dan oudere leeftijdsgroepen. De verschillen tussen de leeftijdsgroepen lijken echter af te nemen. Bij de leeftijdsgroep van 65 jaar en ouder lijkt sprake van een stijging van het percentage verzekerden dat is overgestapt (5% in 2020, tegenover 4% in 2019 en 2% in 2018), terwijl er onder de jongste leeftijdsgroep (18-39 jaar) een daling lijkt te zijn in het percentage dat is overgestapt (22% in

2018, 13% in 2019 en 11% in 2020). Het is belangrijk dat het voor alle verzekerden mogelijk is om te wisselen van zorgverzekeraar. Het feit dat ouderen vaker overstappen wijst er mogelijk op dat overstappen voor hen toegankelijker is geworden. Voor de komende jaren is het daarom relevant om de ontwikkeling in overstappen van de verschillende leeftijdsgroepen te blijven volgen, om te kijken of deze trend doorzet.

Het percentage verzekerden dat kiest voor een vrijwillig eigen risico is gestegen van 13% in 2016 naar 20% in 2020^{3,4,5,6}. Deze toename kan mogelijk worden verklaard door een stijging van de premies⁷. Wanneer de zorgpremies stijgen, kunnen verzekerden kiezen voor een vrijwillig eigen risico in ruil voor een korting op de premie. Voor alle jaren geldt dat wanneer er wordt gekozen voor een vrijwillig eigen risico, het vaakst wordt gekozen voor het maximale vrijwillig eigen risico van €500.

Onderzoeksmethode

In februari 2020 ontving een steekproef (N=1.500) uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg⁸, representatief naar leeftijd en geslacht voor de bevolking van 18 jaar en ouder, een vragenlijst over onder andere het overstappen van zorgverzekeraar. De resultaten beschreven in dit factsheet zijn gebaseerd op de antwoorden van 806 respondenten (respons van 54%). De uiteindelijke respons was, op basis van leeftijd en geslacht, niet helemaal representatief voor de bevolking in Nederland. Wanneer er gesproken wordt over de algemene bevolking, is er een weging toegepast om hiervoor te corrigeren.

Dit factsheet is gebaseerd op cijfers over het wisselen van zorgverzekeraar vanuit het perspectief van verzekerden. Dit is een bredere definitie van wisselen dan de definitie die Vektis hanteert, waarbij verzekerdenmobiliteit gedefinieerd wordt als het aantal verzekerden dat naar een andere risicodrager overstapt. In onze cijfers wordt ook het wisselen binnen een risicodrager als wisselen van zorgverzekeraar gezien.

De cijfers rondom het wisselen van zorgverzekeraar zijn ook te vinden op

<https://www.nivel.nl/nl/consumentenpanel-gezondheidszorg/barometer-wisselen-van-zorgverzekeraar>

Voor meer informatie over het panel kunt u terecht op <https://www.nivel.nl/nl/consumentenpanel-gezondheidszorg/consumentenpanel-gezondheidszorg> of e-mailen naar consumentenpanel@nivel.nl. Meer informatie over het panel is ook te vinden in het basisrapport met informatie over het panel⁴.

Literatuurlijst

- ¹ De Jong JD, Delnoij D en Groenewegen PP (2006). Mensen kiezen voor zekerheid in het nieuwe stelsel. Utrecht: NIVEL, 2006.
- ² Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2016). Het Nederlandse zorgstelsel. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2016.
- ³ Holst L, Brabers A, de Jong J (2019). 8% van de verzekerden geeft aan te zijn overgestapt van zorgverzekeraar in 2019. Utrecht: Nivel, 2019.
- ⁴ Kooijman MP, Brabers AEM, De Jong JD (2018). 10% is overgestapt van zorgverzekeraar. Hoogte van de premie evenals voorgaande jaren de meest genoemde reden om over te stappen. Utrecht: Nivel, 2018.
- ⁵ Brabers A, Verleun A, Hoefman R & De Jong J (2016). Percentage wisselaars blijft gelijk. Premie net als in eerdere jaren de belangrijkste reden om te wisselen. Utrecht: Nivel, 2016.
- ⁶ Van der Schors W, Brabers AEM, De Jong JD (2017). 8% wisselt van zorgverzekeraar. Deel verzekerden lijkt steeds vaker inhoudelijke overwegingen mee te nemen bij keuze zorgverzekering. Utrecht: Nivel, 2017.
- ⁷ De Jong JD, Brabers AEM, Bouwhuis S, Bomhoff M, Friele R (2015). Het functioneren van de zorgverzekeringsmarkt. Een kennissynthese. Utrecht: Nivel, 2015.
- ⁸ Brabers AEM, Reitsma-van Rooijen M, Jong JD de (2015). Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel. Utrecht: Nivel, 2015.

Bijlage 1: Redenen om van zorgverzekeraar te wisselen.	2007	2008	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	n=118	n=81	n=55	n=71	n=61	n=71	n=50	n=74	n=46	n=43	n=53	n=45	n=47
Niet tevreden over de hoogte van de totale premie	36%	25%	39%	52%	41%	34%	38%	23%	26%	30%	40%	29%	28%
Omdat ik verwacht dat mijn zorggebruik anders is	-	-	-	-	-	-	10%	14%	13%	19%	9%	16%	19%
Niet tevreden over de dekking van de aanvullende verzekering	18%	28%	24%	7%	13%	14%	6%	9%	7%	12%	23%	18%	13%
Niet tevreden over de dekking van de totale polis	14%	13%	7%	9%	8%	7%	8%	5%	9%	5%	15%	13%	13%
Ik wilde gaan deelnemen aan een collectieve zorgverzekering bij een andere zorgverzekeraar	37%	11%	22%	6%	20%	13%	8%	14%	9%	12%	9%	16%	11%
Ik wilde een specifieke aanvullende verzekering	-	15%	11%	6%	3%	11%	8%	12%	7%	9%	8%	11%	11%
Niet tevreden over de hoogte van de premie van de basisverzekering	7%	8%	11%	5%	12%	21%	12%	8%	11%	16%	15%	9%	11%
Niet tevreden over de hoogte van de premie van de aanvullende verzekering	8%	10%	11%	8%	16%	14%	10%	8%	2%	9%	11%	4%	6%
Niet tevreden over de collectiviteitskorting	26%	11%	6%	7%	8%	3%	2%	5%	2%	2%	2%	0%	6%
Niet tevreden over de service van mijn zorgverzekeraar	14%	11%	7%	4%	8%	6%	8%	3%	0%	5%	4%	9%	4%
Mijn gezinssituatie is veranderd	-	-	-	10%	3%	10%	2%	4%	4%	0%	2%	7%	4%
Omdat mijn oude zorgverzekeraar niet met alle zorgaanbieders een contract heeft afgesloten	-	-	-	-	-	-	2%	7%	9%	2%	2%	4%	4%
Ik wilde in plaats van een restitutiepolis een naturapolis	2%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%
Niet tevreden over de dekking van de basisverzekering	1%	8%	2%	1%	3%	6%	4%	3%	2%	7%	2%	13%	2%
Niet tevreden over het vrijwillig eigen risico en de daarbij behorende premiekorting	0%	1%	2%	0%	0%	1%	6%	1%	0%	2%	0%	4%	2%
Ik wilde in plaats van een naturapolis een restitutiepolis	1%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	5%	2%	2%	2%
Mijn oude zorgverzekeraar heeft een slecht imago	3%	2%	0%	0%	2%	0%	2%	0%	0%	2%	0%	2%	2%
Niet tevreden over de kwaliteit van zorg die mijn zorgverzekeraar regelt	6%	1%	0%	1%	3%	1%	0%	4%	0%	2%	0%	4%	0%
Omdat ik niet meer naar de zorgaanbieder van mijn voorkeur kan	-	-	-	-	0%	1%	2%	5%	2%	5%	6%	2%	0%
Mijn huisarts adviseerde mij om over te stappen	-	-	-	-	0%	0%	0%	1%	0%	2%	2%	2%	0%
Niet tevreden over de dekking van het collectieve contract	6%	5%	0%	2%	3%	0%	0%	1%	2%	2%	0%	0%	0%
Anders	17%	39%	24%	24%	21%	30%	24%	30%	37%	36%	28%	18%	27%

Percentages tellen op tot meer dan 100%. Dit komt omdat respondenten meerdere antwoorden konden aankruisen. In 2010 is er geen peiling geweest.

Bijlage 2: Redenen om bij een zorgverzekeraar te blijven.	2007	2008	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	n=2.166	n=1.968	n=1.745	n=1.161	n=806	n=781	n=748	n=778	n=630	n=595	n=671	n=634	n=711
Tevreden over de dekking van de totale polis	48%	46%	45%	55%	53%	52%	49%	46%	51%	36%	59%	52%	53%
Ik zit al heel lang bij deze zorgverzekeraar	38%	34%	36%	30%	31%	32%	30%	30%	31%	31%	35%	40%	34%
Tevreden over de service van mijn zorgverzekeraar	34%	35%	31%	26%	26%	27%	20%	20%	20%	42%	31%	22%	25%
Tevreden over de dekking van de basisverzekering	20%	25%	26%	18%	16%	20%	17%	20%	19%	14%	21%	23%	23%
Tevreden over de dekking van de aanvullende verzekering	26%	28%	30%	19%	21%	19%	15%	18%	19%	16%	20%	22%	19%
Tevreden over de kwaliteit van zorg die mijn zorgverzekeraar regelt	28%	29%	23%	20%	20%	18%	16%	16%	15%	17%	27%	20%	18%
Ik weet wat ik kan verwachten van mijn huidige zorgverzekeraar	31%	35%	30%	19%	20%	22%	13%	14%	13%	17%	18%	18%	18%
Het was mij teveel moeite om te zoeken naar een eventuele andere, betere en/of goedkopere zorgverzekeraar	15%	21%	18%	14%	14%	16%	12%	12%	11%	12%	15%	17%	16%
Ik zie te weinig onderlinge verschillen tussen zorgverzekeraars	-	-	-	10%	12%	17%	9%	11%	13%	11%	13%	14%	16%
Tevreden over de hoogte van de totale premie	21%	24%	20%	16%	15%	12%	13%	14%	12%	15%	15%	16%	15%
Ik denk niet dat ik een andere, betere en/of goedkopere zorgverzekeraar kan vinden	19%	19%	15%	12%	11%	11%	8%	10%	9%	11%	11%	14%	14%
Tevreden over de dekking van het collectieve contract	20%	22%	21%	15%	13%	14%	8%	10%	11%	21%	15%	13%	11%
Mijn zorgverzekeraar heeft een goed imago	22%	19%	17%	13%	12%	13%	8%	12%	10%	14%	14%	13%	11%
Tevreden over de collectiviteitskorting	32%	31%	30%	22%	20%	19%	16%	17%	15%	22%	21%	17%	10%
Tevreden over de hoogte van de premie van de basisverzekering	7%	12%	10%	5%	5%	5%	7%	6%	5%	8%	8%	8%	7%
Ik ben bang voor (administratieve) problemen indien ik overstap naar een andere zorgverzekeraar	6%	6%	6%	5%	6%	8%	4%	2%	4%	4%	5%	5%	5%
Tevreden over het vrijwillig eigen risico en de daarbij behorende premiekorting	3%	5%	4%	3%	3%	2%	2%	3%	3%	3%	5%	4%	5%
Tevreden over de hoogte van de premie van de aanvullende verzekering	8%	11%	10%	4%	4%	3%	4%	5%	4%	6%	6%	6%	4%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd zal worden voor de aanvullende verzekering	5%	5%	7%	3%	5%	7%	4%	5%	4%	4%	3%	3%	4%
Ik ben bang voor een hogere premie voor de aanvullende verzekering i.v.m. mijn leeftijd	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3%	3%	3%	3%
Ik had te weinig informatie om te kunnen kiezen	-	-	-	-	2%	3%	1%	1%	1%	1%	2%	3%	2%
Ik ben bang dat ik vragen moet beantwoorden over mijn gezondheid of zorggebruik als ik overstap	-	-	-	-	-	-	-	-	1%	3%	1%	3%	2%
De informatie die ik had om te kiezen was onduidelijk	-	-	-	-	2%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	2%	2%
Ik denk dat het voor mij niet mogelijk is om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar	2%	3%	4%	2%	4%	4%	3%	4%	3%	2%	2%	2%	2%
Anders	5%	7%	4%	4%	6%	6%	5%	6%	7%	7%	6%	6%	8%

Percentages tellen op tot voorbij de 100%. Dit komt omdat respondenten meerder antwoorden konden aankruisen. In 2010 is er geen peiling geweest.