

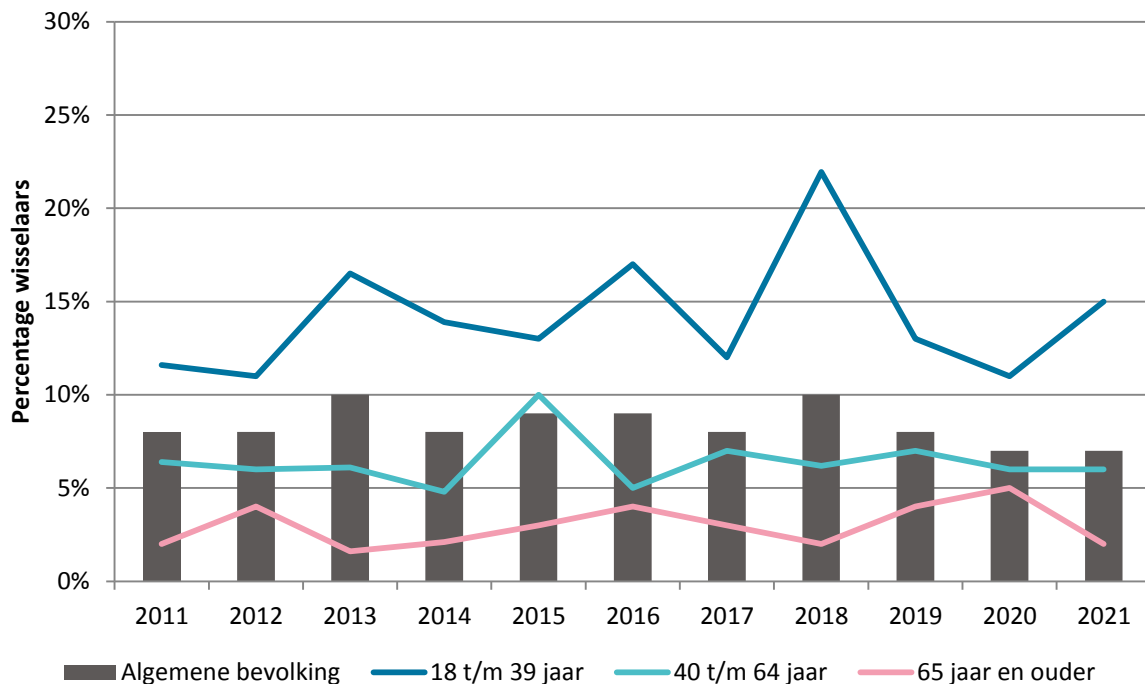
Deze factsheet is een uitgave van het Nivel. De gegevens mogen met bronvermelding (L. Holst, A.E.M. Brabers & J.D. de Jong, Ook in 2021 geeft 7% aan te zijn gewisseld van zorgverzekeraar. Utrecht: Nivel, 2021) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties in PDF-formaat op [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl). Ook in de barometer 'Wisselen van zorgverzekeraar' is meer informatie te vinden over het wisselgedrag van verzekerden in de afgelopen jaren.

## Ook in 2021 geeft 7% aan te zijn gewisseld van zorgverzekeraar

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

7% van de verzekerden in Nederland geeft in 2021 aan te zijn gewisseld van zorgverzekeraar. Dit percentage is gelijk aan dat van vorig jaar en iets lager dan de jaren daarvoor (8% - 10%). Net als voorgaande jaren is in 2021 ontevredenheid over de hoogte van de totale premie de meest genoemde reden onder overstappers om te wisselen van zorgverzekeraar en tevredenheid over de dekking van de totale polis de meest genoemde reden onder niet-overstappers om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven. De keuze om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar wordt (nog steeds) vooral genomen op basis van prijs, en niet op basis van kwaliteit. De resultaten beschreven in deze factsheet zijn gebaseerd op de antwoorden van 885 respondenten (respons 59%), die lid zijn van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel.

**Figuur 1:** Percentage verzekerden dat aangeeft te zijn gewisseld van zorgverzekeraar in de jaren 2011-2021<sup>A</sup> voor de algemene bevolking in Nederland (gewogen) en uitgesplitst naar leeftijd



<sup>A</sup> In de jaren 2005-2009 is het percentage verzekerden dat aangeeft te zijn gewisseld ook in kaart gebracht. Deze percentages zijn gerapporteerd in de factsheet van vorig jaar (2020)<sup>3</sup>

### 7% van de verzekerden geeft aan te zijn gewisseld van zorgverzekeraar in 2021

In 2021 geeft 7% van de verzekerden aan te zijn gewisseld van zorgverzekeraar tijdens het meest recente overstapseizoen<sup>B</sup>. Dit percentage is gelijk aan dat van vorig jaar (2020) en iets lager dan in de jaren daarvoor. Vanaf 2011 tot en met 2019 lag het percentage verzekerden dat aangaf te zijn gewisseld tussen de 8% en 10% (Figuur 1). Twee derde van de verzekerden (67%) geeft in 2021 aan in de afgelopen 5 jaar geen enkele keer te zijn gewisseld van zorgverzekeraar.

### Verzekerden van 18 tot en met 39 jaar geven het vaakst aan te zijn gewisseld in 2021

Verzekerden van 18 tot 39 jaar geven, net als in de afgelopen jaren, vaker aan te zijn gewisseld van zorgverzekeraar dan verzekerden van 40 jaar en ouder. Zoals weergegeven in Figuur 1 geeft 15% van de verzekerden van 18-39 jaar aan te zijn gewisseld in 2021, tegenover 6% van de verzekerden van 40-64 jaar en 2% van de verzekerden van 65 jaar en ouder. Vanaf 2018 zijn de overstapperpercentages van de verschillende leeftijdsgroepen steeds dichterbij elkaar gekomen. Dit jaar is het verschil in overstapperpercentages tussen de verschillende leeftijdsgroepen echter weer toegenomen, doordat jongeren (18-39 jaar) relatief vaker overstapten en ouderen (65 jaar en ouder) relatief minder vaak.

### Ontevredenheid over de hoogte van de premie blijft de meest genoemde reden om over te stappen

Net als in voorgaande jaren is ook in 2021 de hoogte van de totale premie de meest genoemde reden om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar<sup>C</sup>. Drie op de tien (30%) overstappers gaf aan hier ontevreden over te zijn (Figuur 2). Ontevredenheid over de hoogte van de basispremie werd dit jaar door 21% van de overstappers als reden genoemd. In 2019 en 2020 lag dit percentage lager (respectievelijk 9% en 11%). De verwachting dat het zorggebruik het komende jaar anders is, werd door één op de vijf overstappers in 2021 als reden genoemd. Ook de aanvullende verzekering speelde bij een deel van de verzekerden een rol in hun keuze om over te stappen. 18% van de overstappers gaf dit jaar aan ontevreden te zijn over de dekking van de aanvullende verzekering en 15% had de wens om een specifieke aanvullende verzekering te nemen.

**Figuur 2:** Top 5 meest genoemde redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar (n=61)



<sup>B</sup> Het meest recente overstapseizoen liep van 12 november 2020 tot 1 februari 2021. Verzekerden hadden tot 1 januari 2021 de tijd om hun zorgverzekering op te zeggen en tot 1 februari 2021 de tijd om een nieuwe zorgverzekering af te sluiten.

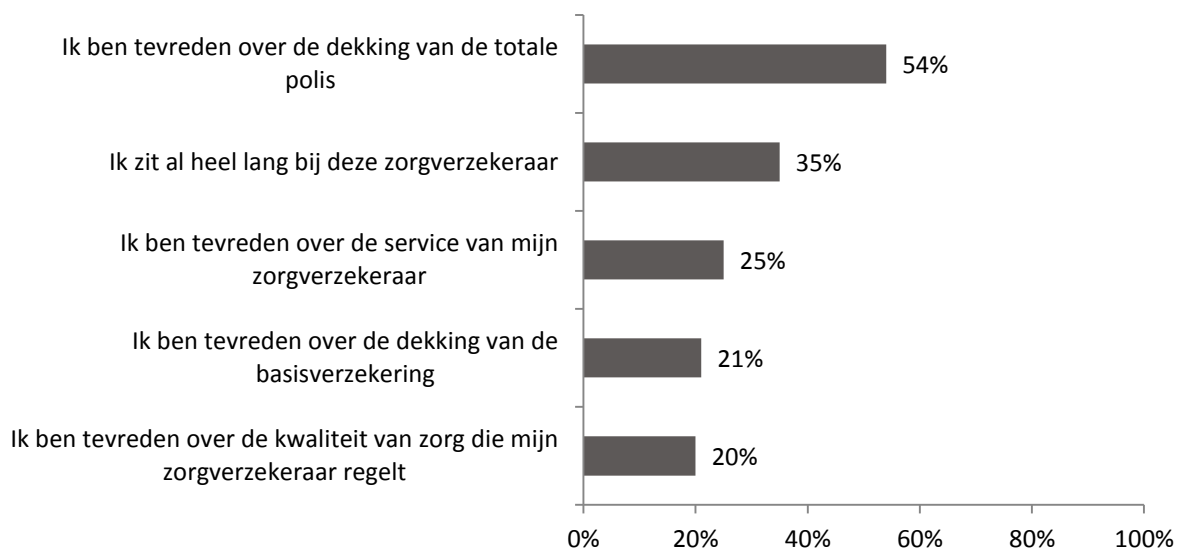
<sup>C</sup> In bijlage 1 staat een compleet overzicht van de aangekruiste redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar in de periode 2011 tot 2021.

### Tevredenheid over de dekking van de polis is, net als voorgaande jaren, de meest genoemde reden om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven

Iets meer dan de helft (54%) van de verzekerden die zeggen niet te zijn overgestapt in 2021, noemde als reden om te blijven tevredenheid met de dekking van de totale polis (Figuur 3). Dit is in 2021, net als in 2018, 2019 en 2020<sup>D</sup>, de meest genoemde reden om niet over te stappen van zorgverzekeraar. Nummer 2, 3 en 4 van meest genoemde redenen om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven zijn in 2021 ook gelijk aan 2020. De reden dat men al heel lang bij dezelfde zorgverzekeraar zit werd dit jaar door 35% van de niet-overstappers genoemd als reden om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven, tevredenheid over de service van de zorgverzekeraar door een kwart (25%), en tevredenheid over de dekking van de basisverzekering door ongeveer een vijfde (21%). 'Ik ben tevreden over de kwaliteit van zorg die mijn zorgverzekeraar regelt' is dit jaar nieuw in de top 5 meest genoemde redenen om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven. Eén op de vijf (20%) van de niet-overstappers in 2021 koos deze reden om te blijven. Vorig jaar viel deze reden net buiten de top 5 met 18%.

Opvallend genoeg is dit jaar voor 15% van de niet-overstappers tevredenheid over de collectiviteitskorting een reden om bij hun huidige zorgverzekeraar te blijven, tegenover 10% vorig jaar<sup>D</sup>. Ondanks dat de collectiviteitskorting sinds 1 januari 2020 wettelijk verlaagd is van tien naar maximaal vijf procent<sup>1</sup>, lijkt dit voor niet-overstappers toch een belangrijke reden te zijn om bij hun huidige zorgverzekeraar te blijven.

**Figuur 3:** Top 5 meest genoemde redenen om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven (n=781)



### Percentage niet-overstappers dat overstapbelemmeringen ervaart blijft gelijk

Wanneer we ons richten op ervaren overstapbelemmeringen onder verzekerden die aangaven niet te zijn overgestapt in 2021, zien we weinig verschillen ten opzichte van voorgaande jaren<sup>D</sup>. Ook dit jaar gaf 5% van de niet-overstappers aan bang te zijn voor (administratieve) problemen wanneer zij overstappen naar een andere zorgverzekeraar en gaf 3% (vorig jaar 2%) aan te denken dat het voor hen niet mogelijk is om over te stappen. Angst om niet geaccepteerd te worden voor de aanvullende verzekering, angst om vragen te moeten beantwoorden over de gezondheid, en angst voor een hogere premie voor de aanvullende verzekering i.v.m. leeftijd, werd net als voorgaande jaren door minder dan 5% van de niet-overstappers als reden aangekruist om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven. Respectievelijk 1% en 2% van de niet-overstappers had te weinig informatie om te kiezen of vond de informatie om te kiezen onduidelijk.

<sup>D</sup> In bijlage 2 staat een compleet overzicht van de aangekruiste redenen om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven in de periode 2011 tot 2021.

## Tot slot

Al met al zien we in 2021 weinig veranderingen in verzekerdenmobiliteit, oftewel het wisselen van zorgverzekeraar, ten opzichte van voorgaande jaren. 7% van de verzekerden in Nederland geeft in 2021 aan te zijn gewisseld van zorgverzekeraar. Dit percentage is gelijk aan dat van vorig jaar (2020)<sup>3</sup> en iets lager dan de jaren daarvoor (8% - 10%)<sup>4,5,6,7</sup>. Ten opzichte van 2020 bestaat het percentage wisselaars dit jaar voor een groter deel uit jongeren (18-39 jaar) en voor een kleiner deel uit ouderen (65 jaar en ouder). Net als voorgaande jaren is in 2021 ontevredenheid over de hoogte van de totale premie de meest genoemde reden onder overstappers om te wisselen van zorgverzekeraar en tevredenheid over de dekking van de totale polis de meest genoemde reden onder niet-overstappers om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven.

Verzekerdenmobiliteit is een belangrijke pijler in het Nederlandse zorgstelsel<sup>2</sup>. 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. Het idee hierachter is dat zorgverzekeraars op deze manier gestimuleerd worden om kwalitatief goede zorg te bieden tegen een zo laag mogelijke prijs.

Voor de werking van het stelsel is het van belang dat verzekerden hun zorgverzekering kiezen op basis van zowel prijs als kwaliteit. De belangrijkste reden om te wisselen is in 2021 wederom 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 de prijs de grootste rol speelt bij de keuze om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar. Hoewel de kwaliteit van de zorg geen rol lijkt te spelen bij het overstappen, wordt het door een deel van de verzekerden wel genoemd als reden om te blijven. Het is de vraag of deze groep verzekerden gaat wisselen als ze niet meer tevreden zijn over de kwaliteit, en daarmee een kwaliteitssignaal geven aan hun zorgverzekeraar.

## Onderzoeksmethode

In februari 2021 ontving een steekproef (N=1.500) uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg<sup>9</sup>, representatief naar leeftijd en geslacht voor de bevolking van 18 jaar en ouder een vragenlijst over onder andere het wisselen van zorgverzekeraar. De resultaten beschreven in deze factsheet zijn gebaseerd op de antwoorden van 885 respondenten (respons 59%). De uiteindelijke respons was, op basis van leeftijd en geslacht, niet helemaal representatief voor de bevolking in Nederland (de subgroep mannen 18-39 jaar was enigszins ondervertegenwoordigd). Wanneer er gesproken wordt over de algemene bevolking, is er een weging toegepast om hiervoor te corrigeren.

Deze 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. Vandaar dat ons jaarlijks wisselpercentage vaak wat hoger ligt dan dat van Vektis.

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](mailto:consumentenpanel@nivel.nl). Meer informatie over het panel is ook te vinden in het basisrapport met informatie over het panel<sup>9</sup>.

## Literatuurlijst

- <sup>1</sup> Staatsblad, 214, Besluit van 28 mei 2019, houdende wijziging van het Besluit zorgverzekering in verband met de collectiviteitskorting. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2019
- <sup>2</sup> De Jong JD de, Delnoij D en Groenewegen PP (2006). Mensen kiezen voor zekerheid in het nieuwe stelsel. Utrecht: NIVEL, 2006.
- <sup>3</sup> 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
- <sup>4</sup> Holst L, Brabers A, de Jong J (2019). 8% van de verzekerden geeft aan te zijn overgestapt van zorgverzekeraar in 2019. Utrecht: Nivel, 2019.
- <sup>5</sup> 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.
- <sup>6</sup> 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.
- <sup>7</sup> 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.
- <sup>8</sup> De Jong JD, Brabers AEM, Bouwhuis S, Bomhoff M, Friele R (2015). Het functioneren van de zorgverzekeringsmarkt. Een kennissynthese. Utrecht: Nivel, 2015.
- <sup>9</sup> Brabers AEM, Reitsma-van Rooijen M, Jong JD de. Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel (2015). Utrecht: Nivel, 2015.

<b>Bijlage 1: Redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	<b>n=71</b>	<b>n=61</b>	<b>n=71</b>	<b>n=50</b>	<b>n=74</b>	<b>n=46</b>	<b>n=43</b>	<b>n=53</b>	<b>n=45</b>	<b>n=47</b>	<b>n=61</b>
Niet tevreden over de hoogte van de totale premie	52%	41%	34%	38%	23%	26%	30%	40%	29%	28%	30%
Niet tevreden over de hoogte van de premie van de basisverzekering	5%	12%	21%	12%	8%	11%	16%	15%	9%	11%	21%
Omdat ik verwacht dat mijn zorggebruik anders is	-	-	-	10%	14%	13%	19%	9%	16%	19%	20%
Niet tevreden over de dekking van de aanvullende verzekering	7%	13%	14%	6%	9%	7%	12%	23%	18%	13%	18%
Ik wilde een specifieke aanvullende verzekering	6%	3%	11%	8%	12%	7%	9%	8%	11%	11%	15%
Ik wilde gaan deelnemen aan een collectieve zorgverzekering bij een andere zorgverzekeraar	6%	20%	13%	8%	14%	9%	12%	9%	16%	11%	10%
Niet tevreden over de dekking van de totale polis	9%	8%	7%	8%	5%	9%	5%	15%	13%	13%	10%
Niet tevreden over de service van mijn zorgverzekeraar	4%	8%	6%	8%	3%	0%	5%	4%	9%	4%	8%
Mijn gezinssituatie is veranderd	10%	3%	10%	2%	4%	4%	0%	2%	7%	4%	7%
Niet tevreden over de hoogte van de premie van de aanvullende verzekering	8%	16%	14%	10%	8%	2%	9%	11%	4%	6%	7%
Niet tevreden over de dekking van het collectieve contract	2%	3%	0%	0%	1%	2%	2%	0%	0%	0%	3%
Mijn oude zorgverzekeraar vergoedt geen zorg gericht op het bevorderen van een gezonde leefstijl of het voorkomen van ziekten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3%
Niet tevreden over de dekking van de basisverzekering	1%	3%	6%	4%	3%	2%	7%	2%	13%	2%	2%
Niet tevreden over de kwaliteit van zorg die mijn zorgverzekeraar regelt	1%	3%	1%	0%	4%	0%	2%	0%	4%	0%	2%
Omdat ik niet meer naar de zorgaanbieder van mijn voorkeur kan	-	0%	1%	2%	5%	2%	5%	6%	2%	0%	2%
Niet tevreden over de collectiviteitskorting	7%	8%	3%	2%	5%	2%	2%	2%	0%	6%	2%
Ik wilde in plaats van een restitutiepolis een naturapolis	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	2%
Niet tevreden over het vrijwillig eigen risico en de daarbij behorende premiekorting	0%	0%	1%	6%	1%	0%	2%	0%	4%	2%	0%
Omdat mijn oude zorgverzekeraar niet met alle zorgaanbieders een contract heeft afgesloten	-	-	-	2%	7%	9%	2%	2%	4%	4%	0%
Ik wilde in plaats van een naturapolis een restitutiepolis	0%	0%	0%	0%	1%	0%	5%	2%	2%	2%	0%
Mijn zorgaanbieder adviseerde mij om over te stappen	-	0%	0%	0%	1%	0%	2%	2%	2%	0%	0%
Mijn oude zorgverzekeraar heeft een slecht imago	0%	2%	0%	2%	0%	0%	2%	0%	2%	2%	0%
Anders	24%	21%	30%	24%	30%	37%	36%	28%	18%	27%	28%

*Percentages tellen op tot meer dan 100%. Dit komt omdat respondenten meerdere antwoorden konden aankruisen*

<b>Bijlage 2: Redenen om bij een zorgverzekeraar te blijven.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	<b>n=1.161</b>	<b>n=806</b>	<b>n=781</b>	<b>n=748</b>	<b>n=778</b>	<b>n=630</b>	<b>n=595</b>	<b>n=671</b>	<b>n=634</b>	<b>n=711</b>	<b>n=781</b>
Tevreden over de dekking van de totale polis	55%	53%	52%	49%	46%	51%	36%	59%	52%	53%	54%
Ik zit al heel lang bij deze zorgverzekeraar	30%	31%	32%	30%	30%	31%	31%	35%	40%	34%	35%
Tevreden over de service van mijn zorgverzekeraar	26%	26%	27%	20%	20%	20%	42%	31%	22%	25%	25%
Tevreden over de dekking van de basisverzekering	18%	16%	20%	17%	20%	19%	14%	21%	23%	23%	21%
Tevreden over de kwaliteit van zorg die mijn zorgverzekeraar regelt	20%	20%	18%	16%	16%	15%	17%	27%	20%	18%	20%
Tevreden over de dekking van de aanvullende verzekering	19%	21%	19%	15%	18%	19%	16%	20%	22%	19%	19%
Ik weet wat ik kan verwachten van mijn huidige zorgverzekeraar	19%	20%	22%	13%	14%	13%	17%	18%	18%	18%	18%
Tevreden over de hoogte van de totale premie	16%	15%	12%	13%	14%	12%	15%	15%	16%	15%	16%
Het was mij teveel moeite om te zoeken naar een eventuele andere, betere en/of goedkopere zorgverzekeraar	14%	14%	16%	12%	12%	11%	12%	15%	17%	16%	15%
Tevreden over de collectiviteitskorting	22%	20%	19%	16%	17%	15%	22%	21%	17%	10%	15%
Ik zie te weinig onderlinge verschillen tussen zorgverzekeraars	10%	12%	17%	9%	11%	13%	11%	13%	14%	16%	14%
Tevreden over de dekking van het collectieve contract	15%	13%	14%	8%	10%	11%	21%	15%	13%	11%	11%
Ik denk niet dat ik een andere, betere en/of goedkopere zorgverzekeraar kan vinden	12%	11%	11%	8%	10%	9%	11%	11%	14%	14%	10%
Mijn zorgverzekeraar heeft een goed imago	13%	12%	13%	8%	12%	10%	14%	14%	13%	11%	9%
Tevreden over de hoogte van de premie van de basisverzekering	5%	5%	5%	7%	6%	5%	8%	8%	8%	7%	7%
Tevreden over het vrijwillig eigen risico en de daarbij behorende premiekorting	3%	3%	2%	2%	3%	3%	3%	5%	4%	5%	6%
Tevreden over de hoogte van de premie van de aanvullende verzekering	4%	4%	3%	4%	5%	4%	6%	6%	6%	4%	5%
Ik ben bang voor (administratieve) problemen indien ik overstap naar een andere zorgverzekeraar	5%	6%	8%	4%	2%	4%	4%	5%	5%	5%	5%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd zal worden voor de aanvullende verzekering	3%	5%	7%	4%	5%	4%	4%	3%	3%	4%	4%
Mijn zorgverzekeraar vergoedt zorg gericht op het bevorderen van een gezonde leefstijl en het voorkomen van ziekten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4%
Ik denk dat het voor mij niet mogelijk is om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar	2%	4%	4%	3%	4%	3%	2%	2%	2%	2%	3%
Ik ben bang dat ik vragen moet beantwoorden over mijn gezondheid of zorggebruik als ik overstap	-	-	-	-	-	1%	3%	1%	3%	2%	2%
De informatie die ik had om te kiezen was onduidelijk	-	2%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	2%	2%	2%
Ik ben bang voor een hogere premie voor de aanvullende verzekering i.v.m. mijn leeftijd	-	-	-	-	-	-	3%	3%	3%	3%	2%
Ik had te weinig informatie om te kunnen kiezen	-	2%	3%	1%	1%	1%	1%	2%	3%	2%	1%
Anders	4%	6%	6%	5%	6%	7%	7%	6%	6%	8%	7%

*Percentages tellen op tot voorbij de 100%. Dit komt omdat respondenten meerder antwoorden konden aankruisen.*