

Overstapseizoen 2022-2023:

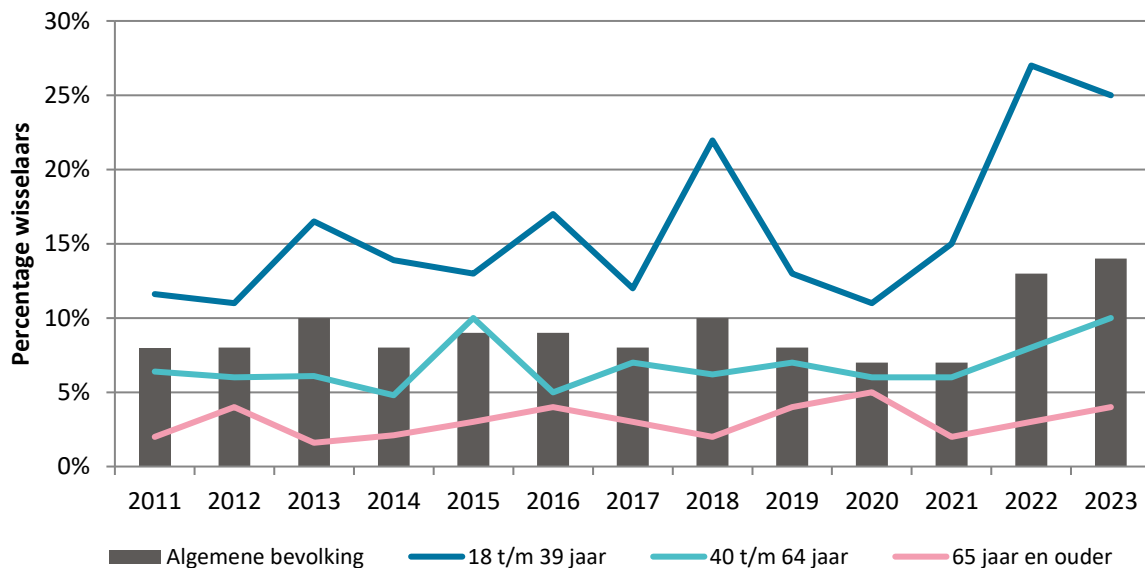
Bijna de helft van de overstappers geeft aan te wisselen van zorgverzekeraar omdat ze ontevreden zijn over de hoogte van de premie

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

Van de verzekerden in Nederland geeft 14% aan te zijn gewisseld van zorgverzekeraar in het overstapseizoen 2022-2023^A. Dit percentage is vergelijkbaar met dat van vorig jaar, en hoger dan in de jaren daarvoor (7-10%). Verzekerden in de leeftijdsgroep 18 t/m 39 jaar geven in 2022-2023, zoals elk jaar, vaker aan (25%) te zijn gewisseld dan verzekerden van 40 t/m 64 jaar (10%) en verzekerden van 65 jaar en ouder (4%).

Net als in voorgaande jaren is ontevredenheid over de hoogte van de totale premie de meest genoemde reden onder overstappers om te wisselen van zorgverzekeraar; bijna de helft van de overstappers geeft dit aan. Tevredenheid over de dekking van de polis is, net als voorgaande jaren, de meest genoemde reden om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven. De resultaten beschreven in deze factsheet zijn gebaseerd op de antwoorden van 793 respondenten (respons 53%), die lid zijn van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel (zie de onderzoeksmethode, p5).

Figuur 1: Percentage verzekerden dat aangeeft te zijn gewisseld van zorgverzekeraar in de jaren 2011-2023^B voor de algemene bevolking in Nederland (gewogen) en uitgesplitst naar leeftijd



^A Vektis komt uit op een percentage van 8,2%, op basis van registratiedata waarin gekeken wordt naar wisselingen op het niveau van risicodragers. In onze data gaan we uit van wisselingen vanuit het perspectief van verzekerden, dus ook binnen risicodragers. Zie voor meer informatie de onderzoeksmethode.

^B 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 2020²

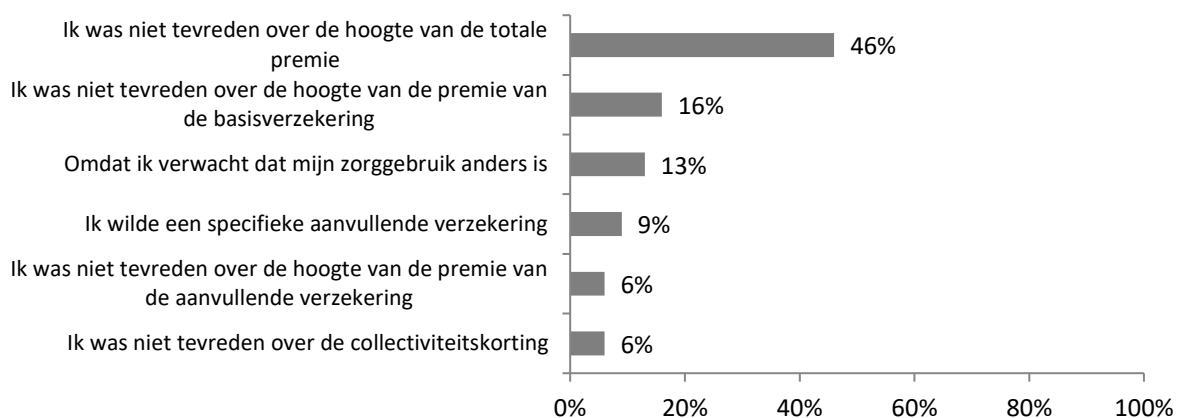
Wisselpercentage verzekerden laatste twee overstapseizoenen hoger dan voorgaande jaren

In 2023 geeft 14% van de verzekerden aan te zijn gewisseld van zorgverzekeraar tijdens het meest recente overstapseizoen^{A,C} (Figuur 1). Dit percentage is vergelijkbaar met dat van vorig jaar, en hoger dan in de periode daarvoor (7% - 10%). Zoals weergegeven in Figuur 1 komt dit hogere percentage vooral tot stand doordat er relatief gezien meer verzekerden van 18 t/m 39 jaar aangeven te zijn gewisseld. Ten opzichte van 2020 is het percentage verzekerden in deze leeftijdscategorie dat aangeeft te zijn gewisseld significant gestegen van 11% naar 25%. Ook het percentage verzekerden van 40 t/m 64 jaar dat aangeeft te zijn gewisseld van zorgverzekeraar is dit jaar hoger dan afgelopen jaren (10% in 2023 vs. een gemiddelde van 6,5% in de periode van 2011-2022). Het percentage verzekerden van 65 jaar en ouder dat aangeeft te zijn gewisseld fluctueert al jaren tussen de 2% en 5%. Dit jaar (2023) geeft 4% van de verzekerden in deze leeftijdscategorie aan te zijn gewisseld. Twee derde van de verzekerden in Nederland (67%) geeft in 2023 aan in de afgelopen 5 jaar geen enkele keer te zijn gewisseld van zorgverzekeraar. Dit is vergelijkbaar met afgelopen jaren¹⁻⁶.

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

Figuur 2 toont de top 6 meest genoemde redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar. Net als in voorgaande jaren¹⁻⁶ is ook in 2023 de hoogte van de totale premie de meest genoemde reden om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar, gevolgd door ontevredenheid over de hoogte van de basispremie^D; respectievelijk 46% en 16% van de overstappers gaf aan hier ontevreden over te zijn. Ontevredenheid over de collectiviteitskorting staat dit jaar (2023) voor het eerst in de top 6 van meest genoemde redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar; 6% van de overstappers (5 van de 87) gaf dit aan. Vorig jaar (2022) was 4% hier ontevreden over, in 2021 2%.

Figuur 2: Top 6 meest genoemde redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar (n=87) (Respondenten konden meerdere redenen aankruisen)



^A Vektis komt uit op een percentage van 8,2%, op basis van registratiedata waarin gekeken wordt naar wisselingen op het niveau van risicodragers. In onze data gaan we uit van wisselingen vanuit het perspectief van verzekerden, dus ook binnen risicodragers. Zie voor meer informatie de onderzoeksmethode.

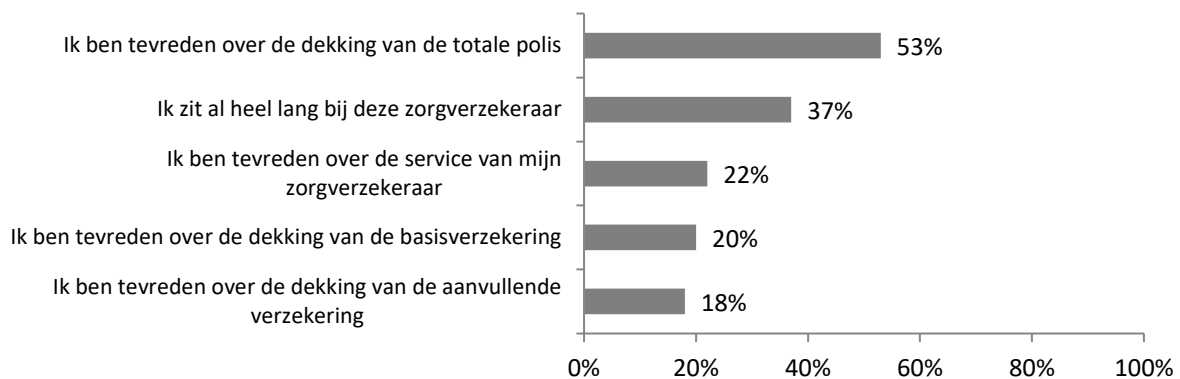
^C Het meest recente overstapseizoen liep van 13 november 2022 tot 1 februari 2023. Verzekerden hadden tot 1 januari 2023 de tijd om hun zorgverzekering op te zeggen en tot 1 februari 2023 de tijd om een nieuwe zorgverzekering af te sluiten.

^D In bijlage 1 staat een compleet overzicht van de aangekruiste redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar in de periode 2011 tot 2023.

Tevredenheid over de dekking van de polis is de meest genoemde reden om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven

Figuur 3 toont de top 5 meest genoemde redenen om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven. We zien weinig verschillen in de top 5 meest genoemde redenen om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven ten opzichte van voorgaande jaren^E. Iets meer dan de helft (53%) van de niet-overstappers gaf in 2023 aan bij de huidige zorgverzekeraar te blijven, omdat ze tevreden zijn over de dekking van de totale polis^E. Dit is in 2023, net als in vorige jaren¹⁻⁶, de meest genoemde reden om niet over te stappen van zorgverzekeraar.

Figuur 3: Top 5 meest genoemde redenen om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven (n=669) (Respondenten konden meerdere redenen aankruisen)



Klein percentage niet-overstappers ervaart overstapbelemmeringen

Wanneer we ons richten op ervaren overstapbelemmeringen^E onder verzekerden die aangaven niet te zijn overgestapt in het overstapseizoen 2022-2023, zien we (eveneens) weinig verschillen ten opzichte van voorgaande jaren¹⁻⁶. Angst voor (administratieve) problemen bij het overstappen, 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 in voorgaande jaren door 5% of minder van de niet-overstappers als reden aangekruist om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven. Twee procent van de niet-overstappers vond de informatie om te kiezen onduidelijk, en 1% had te weinig informatie om te kiezen.

Tot slot

In Nederland hebben verzekerden jaarlijks de mogelijkheid om over te stappen 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 heeft⁷. Het idee hierachter is dat zorgverzekeraars op deze manier gestimuleerd worden om kwalitatief goede zorg te bieden tegen een zo laag mogelijke prijs. De resultaten uit deze factsheet laten zien dat er dit jaar (2023), net als vorig jaar, relatief gezien meer verzekerden aangeven te zijn gewisseld van zorgverzekeraar (14%) in vergelijking met de jaren daarvoor (7%-10%)¹⁻⁶.

^E In bijlage 2 staat een compleet overzicht van de aangekruiste redenen om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven in de periode 2011 tot 2023.

Een mogelijke verklaring voor het hogere overstappercentage dit overstapseizoen is de sterke stijging van de premie van de zorgverzekering het afgelopen jaar. Mede door de vergrijzing, de toename van het aantal mensen met een chronische aandoening, duurdere behandelingen en medicijnen⁸, maar ook hogere energie- en materiaalkosten als gevolg van de inflatie, is de premieverhoging sinds de invoering van het huidige zorgstelsel nog nooit zo groot geweest⁹. Onze resultaten laten zien dat het percentage overstappers dat ontevreden is over de hoogte van de totale premie in 2023 flink hoger (46%) is dan de jaren daarvoor (29% in 2019; 28% in 2020; 30% in 2021; 35% in 2022). Het zou kunnen dat verzekerden zich dit jaar in meerdere mate hebben georiënteerd op goedkopere verzekeringsopties, met als gevolg dat meer verzekerden ook daadwerkelijk zijn gewisseld.

Het afschaffen van de collectiviteitskorting op de basisverzekering sinds 2023 kan ook bijgedragen hebben aan het hogere overstappercentage dit overstapseizoen. Zorgverzekeraars zijn vanaf 2023 wettelijk verplicht om voor dezelfde basisverzekering dezelfde premie in rekening te brengen. Dit betekent dat ze geen korting meer mogen geven op de basispremie aan deelnemers van een collectiviteit^f. Dit kan ertoe geleid hebben dat collectief verzekerden eerder geneigd waren om op zoek te gaan naar alternatieve verzekeringspolissen dan de jaren hiervoor. Onze resultaten laten zien dat 6% van de overstappers (5 van de 87) in 2023 aangeeft te zijn gewisseld omdat ze ontevreden zijn over de collectiviteitskorting. Deze reden is voor het eerst onderdeel van de top 6 meest genoemde redenen om te wisselen.

Om zorgverzekeraars te blijven stimuleren om kwalitatief goede zorg te bieden tegen een zo laag mogelijke prijs, is het van belang dat verzekerden een polis kiezen op basis van zowel prijs als kwaliteit. Verzekerden blijken al jaren vooral een prijssignaal te geven⁷; een signaal met betrekking tot de kwaliteit lijkt minimaal. De Nivel barometer 'Wisselen van zorgverzekeraar' zal aankomende jaren, waarin wordt verwacht dat de zorgpremie sterk zal stijgen¹⁰, in kaart blijven brengen wat de redenen zijn voor verzekerden om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar, of bij de huidige zorgverzekeraar te blijven, om zo ook inzicht te krijgen in de signalen die verzekerden geven.

^f De collectiviteitskorting op de aanvullende verzekeringspolis blijft wel bestaan.

Onderzoeksmethode

In februari 2023 ontving een steekproef (N=1.500) uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg¹¹, 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 793 respondenten (respons 53%). De uiteindelijke respons was, op basis van leeftijd en geslacht, niet helemaal representatief voor de bevolking in Nederland (mannen en vrouwen van 18-39 jaar waren 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 risicodragers overstapt. In onze cijfers wordt ook het wisselen binnen een risicodragers als wisselen van zorgverzekeraar gezien. Vandaar dat ons jaarlijks wisselpercentage vaak hoger ligt dan dat van Vektis¹².

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 panel¹¹.

Meer weten

Het Nivel levert de kennis om de gezondheidszorg in Nederland beter te maken. Dat doen we met hoogwaardig, betrouwbaar en onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek naar thema's met een groot maatschappelijk belang. 'Kennis voor betere zorg' is onze missie. Alle onderzoeken publiceert het Nivel openbaar. U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties op www.nivel.nl/publicaties.

Titelgegevens van deze publicatie

De gegevens uit deze publicatie mogen met de volgende bronvermelding worden gebruikt: L. Holst, A.E.M. Brabers & J.D. de Jong. Overstapeseizoen 2022-2023: Bijna de helft van de overstappers geeft aan te wisselen van zorgverzekeraar omdat ze ontevreden zijn over de hoogte van de premie. Utrecht: Nivel, 2023.

Literatuur

- ¹ L. Holst, A.E.M. Brabers & J.D. de Jong (2021), Ook in 2021 geeft 7% aan te zijn gewisseld van zorgverzekeraar. Utrecht: Nivel, 2021
- ² M. Meijer, L. Holst, A.E.M. Brabers & J.D. de Jong (2020), 7% van de verzekerden zegt te zijn gewisseld van zorgverzekeraar. Utrecht: Nivel, 2020
- 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 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.
- ⁶ 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.
- ⁷ De Jong JD, Brabers AEM, Bouwhuis S, Bomhoff M, Friele R (2015). Het functioneren van de zorgverzekeringsmarkt. Een kennissynthese. Utrecht: Nivel, 2015.
- ⁸ <https://www.ad.nl/geld/zorgpremies-2023-bekend-forse-stijging-meest-gekozen-polissen~a6eae0eb/>
- ⁹ <https://www.pricewise.nl/blog/stijging-zorgpremie-invoering-nieuwe-zorgstelsel/>
- ¹⁰ <https://nos.nl/artikel/2466918-minister-kuipers-houdt-rekening-met-flinke-stijging-zorgkosten>
- ¹¹ A.E.M. Brabers & J.D. de Jong (2022). Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg : basisrapport met informatie over het panel 2022. Utrecht: Nivel, 2022
- ¹² <https://www.vektis.nl/uploads/Publicaties/Zorgthermometer/Zorgthermometer%20Verzekerden%20in%20Beld%202022.pdf>

Bijlage 1: Redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar.	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	n=71	n=61	n=71	n=50	n=74	n=46	n=43	n=53	n=45	n=47	n=61	n=80	n=87
Niet tevreden over de hoogte van de totale premie	52%	41%	34%	38%	23%	26%	30%	40%	29%	28%	30%	35%	46%
Niet tevreden over de hoogte van de premie van de basisverzekering	5%	12%	21%	12%	8%	11%	16%	15%	9%	11%	21%	19%	16%
Omdat ik verwacht dat mijn zorggebruik anders is	-	-	-	10%	14%	13%	19%	9%	16%	19%	20%	11%	13%
Ik wilde een specifieke aanvullende verzekering	6%	3%	11%	8%	12%	7%	9%	8%	11%	11%	15%	14%	9%
Niet tevreden over de hoogte van de premie van de aanvullende verzekering	8%	16%	14%	10%	8%	2%	9%	11%	4%	6%	7%	11%	6%
Niet tevreden over de collectiviteitskorting	7%	8%	3%	2%	5%	2%	2%	2%	0%	6%	2%	4%	6%
Niet tevreden over de dekking van de basisverzekering	1%	3%	6%	4%	3%	2%	7%	2%	13%	2%	2%	5%	5%
Niet tevreden over de service van mijn zorgverzekeraar	4%	8%	6%	8%	3%	0%	5%	4%	9%	4%	8%	5%	5%
Omdat ik niet meer naar de zorgaanbieder van mijn voorkeur kan	-	0%	1%	2%	5%	2%	5%	6%	2%	0%	2%	5%	3%
Niet tevreden over de dekking van de totale polis	9%	8%	7%	8%	5%	9%	5%	15%	13%	13%	10%	13%	2%
Niet tevreden over de dekking van de aanvullende verzekering	7%	13%	14%	6%	9%	7%	12%	23%	18%	13%	18%	10%	2%
Mijn oude zorgverzekeraar vergoedt geen zorg gericht op het bevorderen van een gezonde leefstijl of het voorkomen van ziekten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3%	1%	2%
Ik wilde in plaats van een naturapolis een restitutiepolic	0%	0%	0%	0%	1%	0%	5%	2%	2%	2%	0%	0%	2%
Omdat mijn oude zorgverzekeraar niet met alle zorgaanbieders een contract heeft afgesloten	-	-	-	2%	7%	9%	2%	2%	4%	4%	0%	8%	1%
Ik wilde gaan deelnemen aan een collectieve zorgverzekering bij een andere zorgverzekeraar	6%	20%	13%	8%	14%	9%	12%	9%	16%	11%	10%	8%	1%
Mijn gezinssituatie is veranderd	10%	3%	10%	2%	4%	4%	0%	2%	7%	4%	7%	5%	1%
Niet tevreden over het vrijwillig eigen risico en de daarbij behorende premiekorting	0%	0%	1%	6%	1%	0%	2%	0%	4%	2%	0%	3%	1%
Niet tevreden over de dekking van het collectieve contract	2%	3%	0%	0%	1%	2%	2%	0%	0%	0%	3%	0%	1%
Mijn oude zorgverzekeraar heeft een slecht imago	0%	2%	0%	2%	0%	0%	2%	0%	2%	2%	0%	3%	1%
Mijn oude zorgverzekeraar heeft geen oog voor duurzaamheid	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1%
Niet tevreden over de kwaliteit van zorg die mijn zorgverzekeraar regelt	1%	3%	1%	0%	4%	0%	2%	0%	4%	0%	2%	5%	0%
Mijn zorgaanbieder adviseerde mij om over te stappen	-	0%	0%	0%	1%	0%	2%	2%	2%	0%	0%	4%	0%
Ik wilde in plaats van een restitutiepolic een naturapolis	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	2%	3%	0%
Anders	24%	21%	30%	24%	30%	37%	36%	28%	18%	27%	28%	21%	21%

Bijlage 2: Redenen om bij een zorgverzekeraar te blijven.	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	n=1.161	n=806	n=781	n=748	n=778	n=630	n=595	n=671	n=634	n=711	n=781	n=734	n=669
Tevreden over de dekking van de totale polis	55%	53%	52%	49%	46%	51%	36%	59%	52%	53%	54%	52%	53%
Ik zit al heel lang bij deze zorgverzekeraar	30%	31%	32%	30%	30%	31%	31%	35%	40%	34%	35%	37%	37%
Tevreden over de service van mijn zorgverzekeraar	26%	26%	27%	20%	20%	20%	42%	31%	22%	25%	25%	27%	22%
Tevreden over de dekking van de basisverzekering	18%	16%	20%	17%	20%	19%	14%	21%	23%	23%	21%	21%	20%
Tevreden over de dekking van de aanvullende verzekering	19%	21%	19%	15%	18%	19%	16%	20%	22%	19%	19%	18%	18%
Ik weet wat ik kan verwachten van mijn huidige zorgverzekeraar	19%	20%	22%	13%	14%	13%	17%	18%	18%	18%	18%	17%	17%
Tevreden over de kwaliteit van zorg die mijn zorgverzekeraar regelt	20%	20%	18%	16%	16%	15%	17%	27%	20%	18%	20%	17%	17%
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%	16%	16%
Ik zie te weinig onderlinge verschillen tussen zorgverzekeraars	10%	12%	17%	9%	11%	13%	11%	13%	14%	16%	14%	12%	13%
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%	11%	13%
Tevreden over de hoogte van de totale premie	16%	15%	12%	13%	14%	12%	15%	15%	16%	15%	16%	13%	12%
Mijn zorgverzekeraar heeft een goed imago	13%	12%	13%	8%	12%	10%	14%	14%	13%	11%	9%	11%	9%
Tevreden over de hoogte van de premie van de basisverzekering	5%	5%	5%	7%	6%	5%	8%	8%	8%	7%	7%	9%	7%
Tevreden over de collectiviteitskorting	22%	20%	19%	16%	17%	15%	22%	21%	17%	10%	15%	14%	6%
Tevreden over de dekking van het collectieve contract	15%	13%	14%	8%	10%	11%	21%	15%	13%	11%	11%	11%	6%
Tevreden over de hoogte van de premie van de aanvullende verzekering	4%	4%	3%	4%	5%	4%	6%	6%	6%	4%	5%	5%	4%
Mijn zorgverzekeraar vergoedt zorg gericht op het bevorderen van een gezonde leefstijl en het voorkomen van ziekten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4%	4%	4%
Ik ben bang voor (administratieve) problemen indien ik overstap naar een andere zorgverzekeraar	5%	6%	8%	4%	2%	4%	4%	5%	5%	5%	5%	4%	4%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd zal worden voor de aanvullende verzekering	3%	5%	7%	4%	5%	4%	4%	3%	3%	4%	4%	3%	4%
Tevreden over het vrijwillig eigen risico en de daarbij behorende premiekorting	3%	3%	2%	2%	3%	3%	3%	5%	4%	5%	6%	4%	3%
Ik ben bang voor een hogere premie voor de aanvullende verzekering i.v.m. mijn leeftijd	-	-	-	-	-	-	3%	3%	3%	3%	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%	3%	3%
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%	2%	3%
De informatie die ik had om te kiezen was onduidelijk	-	2%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Mijn zorgverzekeraar heeft oog voor duurzaamheid	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2%
Ik had te weinig informatie om te kunnen kiezen	-	2%	3%	1%	1%	1%	1%	2%	3%	2%	1%	2%	1%
Anders	4%	6%	6%	5%	6%	7%	7%	6%	6%	8%	7%	6%	7%