

Internet meest gebruikte informatiebron bij zoeken naar passende zorgverzekering

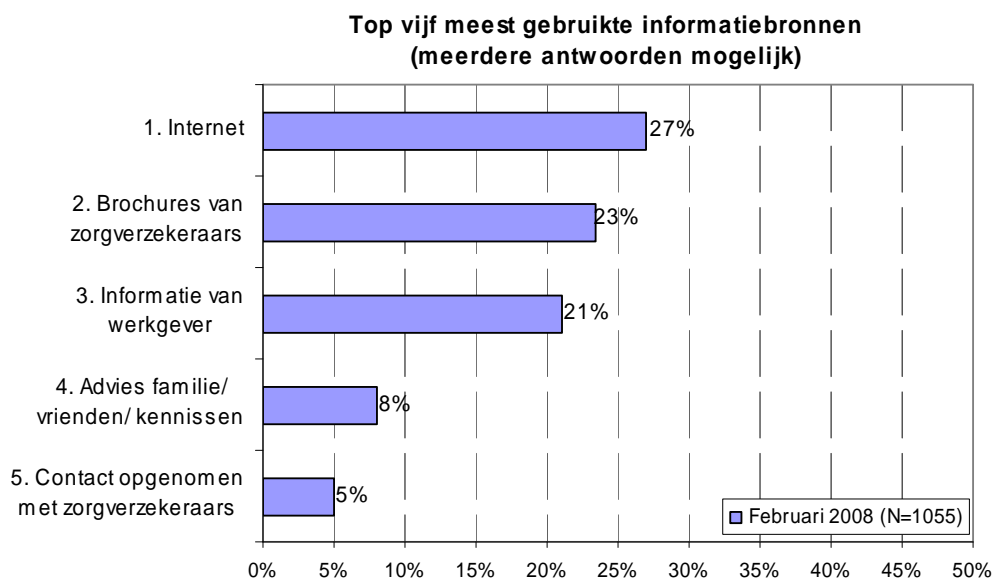
Marjan van der Maat & Judith de Jong

Samenvatting

Internet is veruit de meest gebruikte informatiebron bij het zoeken naar een passende zorgverzekering. Daarnaast zoeken mensen in brochures van zorgverzekeraars, krijgen informatie via de werkgever en vragen familie, vrienden en kennissen om advies. Sinds de invoering van de zorgverzekeringswet, in januari 2006, hebben mensen de mogelijkheid om jaarlijks van zorgverzekeraar te wisselen. Het NIVEL heeft met behulp van het Consumentenpanel Gezondheidszorg onderzocht welke informatiebronnen mensen gebruiken bij de keuze van een geschikte zorgverzekering. Informatiebronnen die mensen vooraf verwachten te gaan gebruiken verschillen van de bronnen die daadwerkelijk worden gebruikt. Tevens zegt een klein deel van de mensen van te voren van plan te zijn om te gaan zoeken terwijl achteraf blijkt dat een grotere groep heeft gezocht.

Internet is de meest gebruikte informatiebron

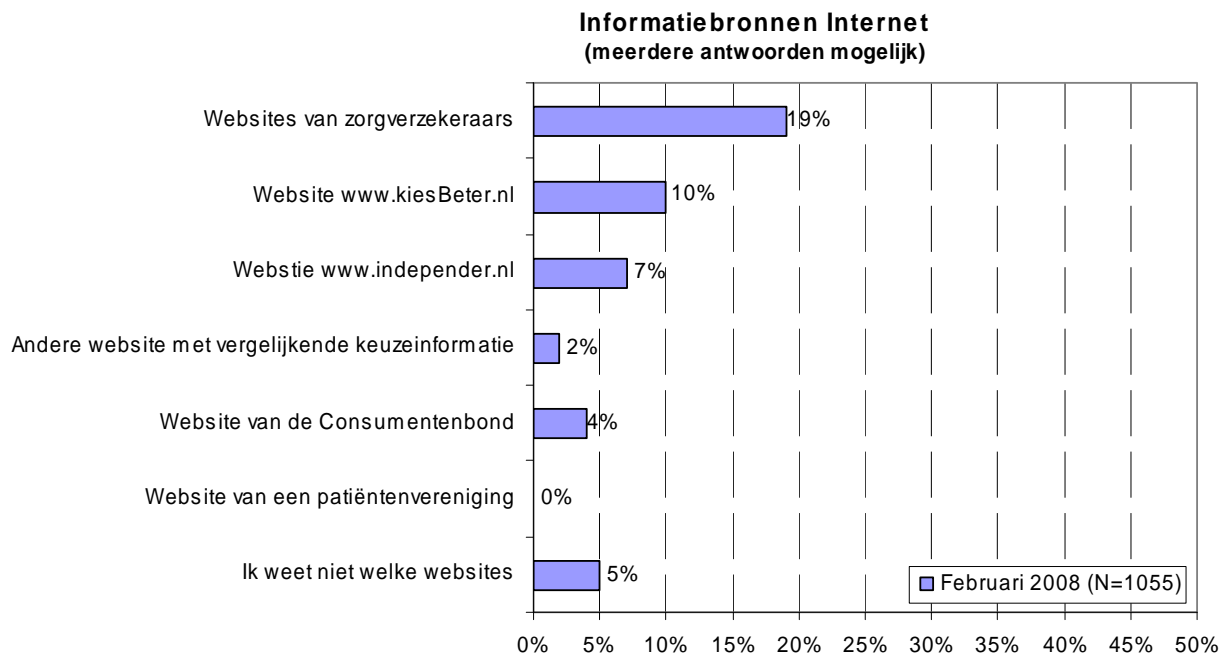
In februari 2008 geeft 44% van de gehele bevolking aan voor 2008 gezocht te hebben naar een passende zorgverzekering. Hierbij hebben mensen gebruik gemaakt van verschillende informatiebronnen. Internet wordt het meest geraadpleegd, namelijk door 27% van de totale bevolking. Daarnaast hebben mensen brochures van zorgverzekeraars (23%), informatie van de werkgever (21%) en advies van familie, vrienden en kennissen (8%) als bronnen gebruikt.¹



¹ De volledige resultaten staan in de bijlage

Mensen die internet als bron gebruikten konden vervolgens invullen welke internetsites ze raadpleegden. Hieruit bleek dat websites van zorgverzekeraars het meest worden bezocht. Vergelijkingsites zoals kiesBeter en independer worden door respectievelijk 10% en 7% van de gehele bevolking gebruikt als informatiebron.

Tot slot is de website van de consumentenbond door 4% van alle mensen bezocht. Websites van patiëntenverenigingen worden nauwelijks gebruikt. Mensen die op internet zochten naar informatie, deden dat in de afgelopen drie jaar op ongeveer dezelfde websites.²



Het aantal mensen dat het voornemen heeft om te zoeken naar een geschikte zorgverzekeraar is kleiner dan het aantal mensen dat uiteindelijk heeft gezocht

Het NIVEL heeft in twee achtereenvolgende jaren op twee momenten en in februari 2008 het panel ondervraagd. Het eerste moment was in oktober/november toen men zich kon gaan oriënteren op een nieuwe zorgverzekering. Het tweede moment was in februari of april toen de keuze reeds gemaakt was. De gegevens voor en na het keuzemoment zijn met elkaar vergeleken. Er bestaat een aanzienlijk verschil tussen wat mensen verwachtten te gaan doen en wat ze uiteindelijk deden. De afgelopen twee jaar geeft ongeveer 30% van de bevolking vooraf aan van plan te zijn om te gaan zoeken naar een passende zorgverzekering. Uit cijfers van na het keuzemoment blijkt dat in 2007 en 2008 meer mensen dan die het aanvankelijk van plan waren hebben gezocht. Het is mogelijk dat mensen pas op het laatste moment, als er meer informatie beschikbaar is, besluiten om te gaan zoeken.

² De volledige resultaten staan in de bijlage

Tabel 1: Zoeken naar een passende zorgverzekeraar

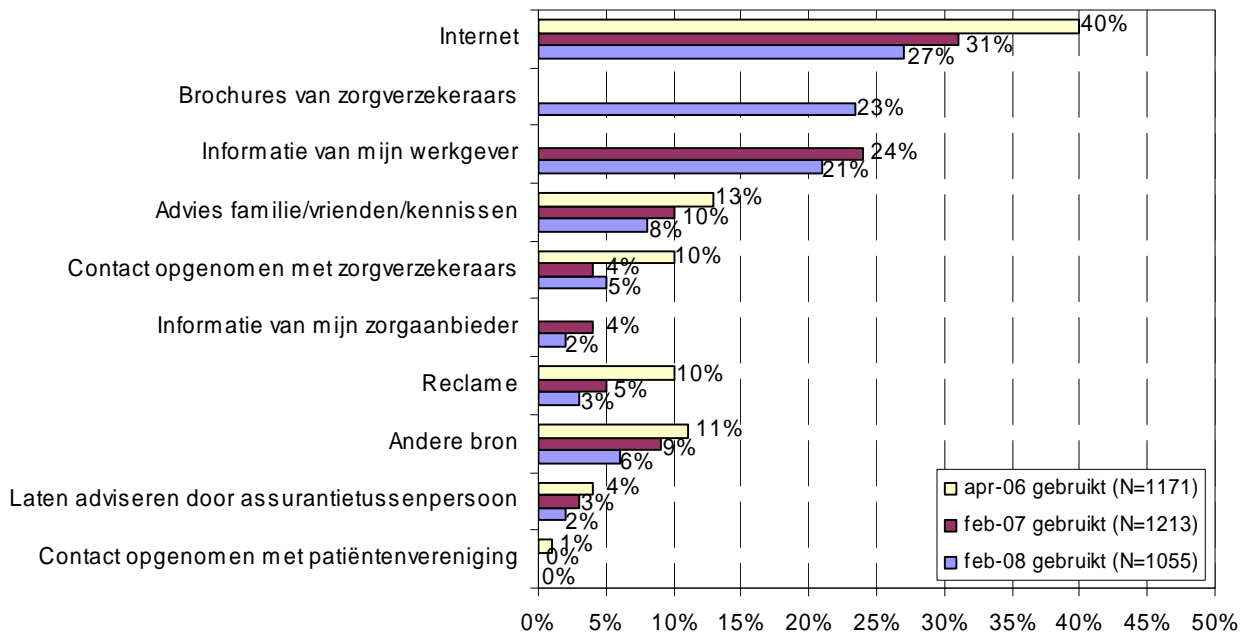
	April 2006 (N=1170)	November 2006 (N=1095)	Februari 2007 (N=1213)	Oktober 2007 (N= 981)	Februari 2008 (N=1055)
<i>Voor het keuzemoment: ik ga zoeken</i>		28%		29%	
<i>Na het keuzemoment: ik heb gezocht</i>	47%		53%		44%

In 2006 hebben mensen meer verschillende informatiebronnen geraadpleegd dan in 2007 en 2008

Een vergelijking tussen de resultaten na het keuzemoment laat zien dat ieder jaar ongeveer dezelfde informatiebronnen worden geraadpleegd. Internet is al sinds 2006 de meest gebruikte informatiebron alleen is er wel een daling te zien in de mate waarin deze informatiebron gebruikt wordt. De antwoordcategorie 'brochures van zorgverzekeraars' is in 2008 in de vragenlijst opgenomen en neemt een belangrijke plaats in als informatiebron. Ook informatie van de werkgever wordt als bron veelvuldig gebruikt. Slechts een beperkt aantal mensen laat zich adviseren door een assurantietussenpersoon en bijna niemand neemt contact op met een patiëntenvereniging.

Opvallend zijn de gegevens uit april 2006 in verhouding met latere jaren. Hoewel het percentage mensen dat in april 2006 aangeeft te hebben gezocht (53%) ongeveer gelijk is aan het percentage van februari 2007 (54%) en februari 2008 (56%) hebben mensen in 2006 meer verschillende informatiebronnen tegelijk gebruikt. Het percentage per informatiebron ligt in 2006 namelijk hoger dan bij de resultaten uit 2007 en 2008. Een verklaring hiervoor is de invoering van het nieuwe zorgverzekeringsstelsel. Bij de invoering werd de nadruk gelegd op het kiezen van een passende zorgverzekering. Voor een deel van de mensen was de mogelijkheid om te wisselen van verzekeraar nieuw. Doordat zorgverzekeraars aangaven een ruim acceptatiebeleid te hanteren en het onduidelijk was hoe het acceptatiebeleid in latere jaren zou ontwikkelen kunnen mensen wellicht een keuze voor langere tijd gemaakt hebben. Door die onzekerheid over de mogelijkheid om later nog te kunnen overstappen naar een andere zorgverzekeraar was het belangrijk om de juiste keuze te maken. Al met al voldoende redenen om veel verschillende informatiebronnen te gebruiken om een goede keuze te maken.

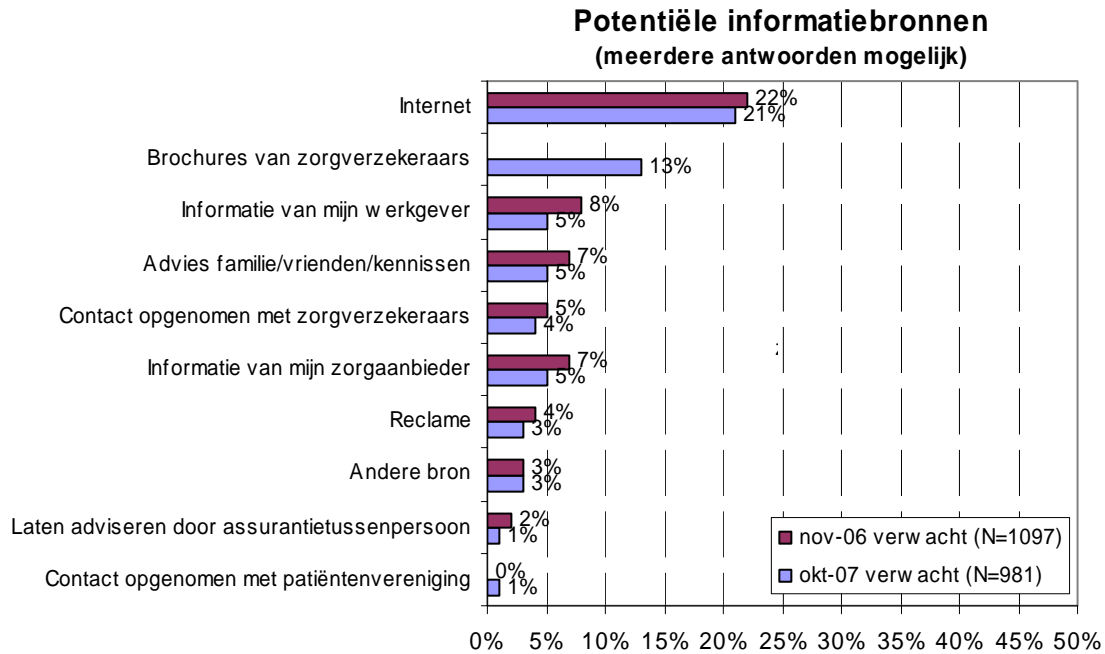
Gebruikte informatiebronnen (meerdere antwoorden mogelijk)



Mensen maken meer gebruik van informatiebronnen dan ze van te voren verwachten

Mensen verwachten vooraf minder gebruik te maken van de verschillende informatiebronnen. Over het algemeen is het percentage per informatiebron in de figuur 'potentiële informatiebronnen' lager dan het percentage in de figuren 'gebruikte informatiebronnen'. Opvallend hierbij is dat mensen onderschatten hoeveel ze de brochures van zorgverzekeraars en informatie van de werkgevers zullen raadplegen. Het gebruik van internet wordt, als een van de weinige bronnen, door de mensen redelijk ingeschat.

Informatie van de zorgaanbieder is de enige informatiebron waarvan mensen vooraf denken meer gebruik te zullen gaan maken dan daadwerkelijk gebeurt. Uit cijfers na het keuzemoment blijkt dat het gebruik van deze bron veel minder is dan het vooraf ingeschatte gebruik van rond de 6%.



Beschouwing

In het huidige zorgverzekeringsstelsel, waar verzekerden door hun keuzes zorgverzekeraars stimuleren tot het aanbieden van een goede kwaliteit zorg tegen een lage premie, is informatie belangrijk. Zonder informatie kunnen verzekerden geen keuze maken op basis van kwaliteit en premie. Om meer zicht te krijgen op de informatie die verzekerden raadplegen bij hun keuze is het belangrijk om te weten of mensen informatie zoeken en van welke bronnen ze gebruikmaken.

Het blijkt dat in achtereenvolgende jaren bijna de helft van de mensen naar informatie over zorgverzekeraars op zoek gaat. Opvallend is dat hoewel veel mensen vooraf aangeven niet naar een passende zorgverzekering te gaan zoeken, zij uiteindelijk wel gebruik maken van verschillende bronnen van informatie. Een van de verklaringen hiervoor is dat naarmate het keuzemoment dichterbij komt het belang van een goede keuze groter wordt en er ook meer informatie beschikbaar is. Ondanks het feit dat mensen gaan zoeken naar een passende zorgverzekering wisselt een klein percentage van de mensen van zorgverzekeraar; het percentage overstappers ligt op 4% wat vele malen lager is dan de 50% die informatie heeft gezocht. Dat veel mensen informatie zoeken over zorgverzekeringen en niet wisselen van zorgverzekeraar zou kunnen betekenen dat mensen geen beter passende verzekering hebben kunnen vinden. Een andere mogelijkheid is dat de informatie te ingewikkeld is of mensen op grond van de informatie geen verschil tussen zorgverzekeringen percipiëren.

De meest gebruikte informatiebron bij het zoeken naar een geschikte zorgverzekeraar is het internet. Op het internet worden, naast websites van zorgverzekeraars, de vergelijkingssites www.kiesBeter.nl en www.independer.nl als belangrijke bronnen gezien. Op deze sites kunnen mensen onder meer verschillende zorgverzekeringen met elkaar vergelijken.

Bijna een kwart van de bevolking heeft het afgelopen jaar informatie over de zorgverzekeraar gebruikt die was verkregen via de werkgever. Hoewel mensen van te voren niet dachten dat dit een belangrijke bron van informatie zou zijn, wordt deze toch veelvuldig gebruikt. Informatie van de werkgever speelt

vooral een rol bij de keuze van een collectieve zorgverzekering via de werkgever. Een collectief aanbod bleek uit eerder onderzoek³ van het NIVEL in 2008 een belangrijke reden te zijn om over te stappen. Het is daarom niet verwonderlijk dat informatie van de werkgever is gebruikt.

Informatie van de patiëntenverenigingen wordt door weinig mensen benut. Dit is opmerkelijk, omdat patiëntenverenigingen ook vaak collectieve contracten voor hun leden aanbieden. Een van de voordelen van een dergelijk verzekeringspakket kan zijn dat dit meer is afgestemd op de ziekte van de verzekerden dan een standaard pakket. In de praktijk blijken weinig mensen van dergelijke collectieve contracten gebruik te maken. Dit kan samenhangen met het feit dat mensen ook weinig informatie inwinnen bij patiëntenverenigingen en misschien niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden. Een andere reden waarom we hebben gevonden dat mensen weinig gebruik maken van informatie van patiëntenverenigingen is dat de meeste mensen gezond zijn.

Een opvallende bevinding is dat de “ouderwetse” manier van informatie verkrijgen, zoals door middel van brochures van zorgverzekeraars, voor ongeveer een kwart van de bevolking belangrijk is bij het zoeken naar een passende zorgverzekering. De vraag is of de zorgverzekeraars vooraf hadden voorzien dat mensen deze informatie zouden raadplegen om tot een uiteindelijke keuze te komen. Blijkbaar is het verspreiden van brochures een goede mogelijkheid om (potentiële) verzekerden van informatie te voorzien.

De beschikbaarheid en het gebruik van informatie is een belangrijke voorwaarde voor de werking van het zorgverzekeringsstelsel. Als de verschillen tussen zorgverzekeraars groter worden en er bijvoorbeeld vaker een selectief inkoopbeleid wordt gehanteerd, neemt het belang van informatie voor verzekerden toe. Het is daarom belangrijk om zicht te houden op de bronnen die mensen gebruiken en daarbij te onderzoeken of deze bronnen de informatie geven die mensen nodig hebben bij hun keuze.

³ Jong J.D. Aanvullende verzekering en de premie zijn belangrijke redenen om te wisselen van zorgverzekeraar, NIVEL (2008)

Onderzoekscontext

De gegevens komen uit onderzoek dat plaats vond binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg, een project van het NIVEL. Doel van dit panel is op landelijk niveau informatie te verzamelen over de meningen en ervaringen van gebruikers van de gezondheidszorg. Voor dit factsheet zijn gegevens uit vijf verschillende meetmoment gebruikt. In februari 2008 zijn 1398 panelleden benaderd door middel van een schriftelijke vragenlijst. De respons bedroeg 76%. In totaal zijn 1065 bruikbare vragenlijsten meegenomen in de analyse. De panelleden worden als sinds oktober 2005 regelmatig over het zorgverzekeringsstelsel bevestigd. Voor dit factsheet zijn ook gegevens van april 2006 (respons 79%), november 2006 (respons 85%), februari 2007 (respons 81%), oktober 2007 (respons 74%).

Het panel vormt door over- en ondervetegenwoordiging van sommige leeftijdsgroepen een minder representatieve afspiegeling van de Nederlandse bevolking. Om tot een representatief beeld te komen is een weging toegepast op leeftijd en geslacht. Hierbij is gebruik gemaakt van gegevens over de verdeling van de bevolking van het CBS.

Bijlage met volledige resultaten

“Welke bronnen heeft u gebruikt/ denkt u te gaan gebruiken bij het zoeken van een passende zorgverzekering? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

	April 2006 (N=1171)	November 2006 (N=1097)	Februari 2007 (N=1213)	Oktober 2007 (N=981)	Februari 2008 (N=1055)
	Na	Voor ->	Na	Voor ->	Na
Ik ga niet zoeken naar een passende zorgverzekering	53,4%	72,1%	47,4%	71,4%	55,9%
Ik heb me laten adviseren door familie/vrienden/kennissen	12,7%	7,1%	9,5%	5,2%	8,2%
Ik heb me laten adviseren door een assurantietussenpersoon	3,7%	1,9%	3,1%	1,2%	2,2%
Ik heb via e-mail/telefoon direct contact opgenomen met zorgverzekeraars	10%	5,1%	4,2%	4,3%	5,3%
Ik heb via e-mail/telefoon direct contact opgenomen met een patiëntenvereniging	0,8%	0,3%	0,4%	0,8%	0,2%
Informatie uit brochures van zorgverzekeraars	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	13%	23,4%
Informatie van mijn zorgaanbieder (bijvoorbeeld huisarts, tandarts)	n.v.t.	6,9%	3,7%	5%	2,3%
Informatie van mijn werkgever	n.v.t.	7,9%	23,5%	4,8%	21,2%
Reclame (bijvoorbeeld op radio en televisie)	9,8%	4%	4,8%	2,5%	3%
Anders, namelijk	8%	3%	9,3%	3,3%	6,3%
Geen van deze bronnen	2,5%				
Internet, namelijk: (meerdere antwoorden mogelijk)	39,9%	22,3%	31%	20,7%	27%
de websites van zorgverzekeraars	27,5% (68,9%)	15,7% (70,3%)	21,2% (68,6%)	13,8% (66,8%)	19,1% (72%)
de website <i>www.kiesBeter.nl</i>	21,1% (52,8)	8,5% (37,9%)	12,5% (40,4%)	9,6% (46,2%)	10,1% (37,9%)
de website <i>www.independer.nl</i>	12% (30%)	6,1% (27,2%)	8,1% (26,1%)	7,2% (34,5%)	7% (26,4%)
andere websites met vergelijkende keuze-informatie	4,8% (12,1%)	2,9% (12,8%)	4,6% (14,9%)	4,1% (19,9%)	2,1% (7,8%)
website van de Consumentenbond	11,7% (29,3%)	7% (31,3%)	4,7% (15,1%)	5,4% (26,2%)	3,5% (13,2%)
website van een patiëntenvereniging	1,1% (2,8%)	1,7% (7,5%)	0,7% (2,2%)	1,6% (7,5%)	0,2 (0,8%)
ik weet niet welke websites	2,4% (5,9%)	2,3% (10,3%)	1,8% (5,7%)	1,8% (8,5%)	1,3% (5%)
	(N=468)	(N=245)	(N=375)	(N=203)	(N=285)

(Tussen haakjes is het percentage mensen dat aangeeft internet te gebruiken)