



Dit factsheet is een uitgave van het NIVEL. De gegevens mogen met bronvermelding (Margreet Reitsma-van Rooijen en Judith de Jong. Percentage overstappers afgenomen; Keuzevrijheid minstens zo belangrijk als premie. Utrecht: NIVEL, 2014) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere NIVEL-publicaties in PDF-format op [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl).

## **Percentage overstappers afgenomen; Keuzevrijheid minstens zo belangrijk als premie**

Margreet Reitsma-van Rooijen en Judith de Jong

*Het percentage overstappers van zorgverzekeraar is in 2014, na een stijging in de afgelopen jaren, afgenomen tot 8%. Nog steeds geven overstappers vooral financiële prikkels af aan zorgverzekeraars: premie blijft met afstand de belangrijkste reden om te wisselen. Voor de keuze van de huidige polis vinden mensen keuzevrijheid minstens zo belangrijk als premie. Dit lijkt op gespannen voet te staan met het selectief inkopen van zorg. Ouderen en mensen die hun gezondheid als matig/slecht ervaren wisselen het minste en ervaren ook meer belemmeringen om te wisselen. Dit kan tot gevolg hebben dat deze groepen vast zitten bij een zorgverzekeraar en dat zij niet de polis kiezen die het beste bij hen past. Deze situatie bestond ook in het oude stelsel, toen oudere en chronisch zieke particulier verzekerden vast zaten aan een dure polis. Om dit probleem op te lossen was de acceptatieplicht voor de basisverzekering in de wet opgenomen, waardoor iedereen kan wisselen voor de basisverzekering. Het opheffen van de feitelijke barrières heeft kennelijk niet geleid tot het verdwijnen van gepercipieerde barrières.*

### **Percentage overstappers is afgenomen**

Het percentage overstappers van zorgverzekeraar is na een stijging in de afgelopen jaren dit jaar afgenomen: 8% van de bevolking is in 2014<sup>1</sup> gewisseld van zorgverzekering. In de jaren na de introductie van de Zorgverzekeringswet lag het percentage overstappers rond de 5% (Vos en De Jong, 2009; De Jong, 2008; De Jong en Groenewegen, 2007). De afgelopen jaren nam het percentage overstappers toe tot 10% in 2013 (Reitsma en Brabers, 2013). Ook de voorlopige cijfers van Vektis laten in 2014 een daling in het aantal overstappers zien.<sup>2,3</sup>

### **Vooraf jongeren zijn minder gewisseld**

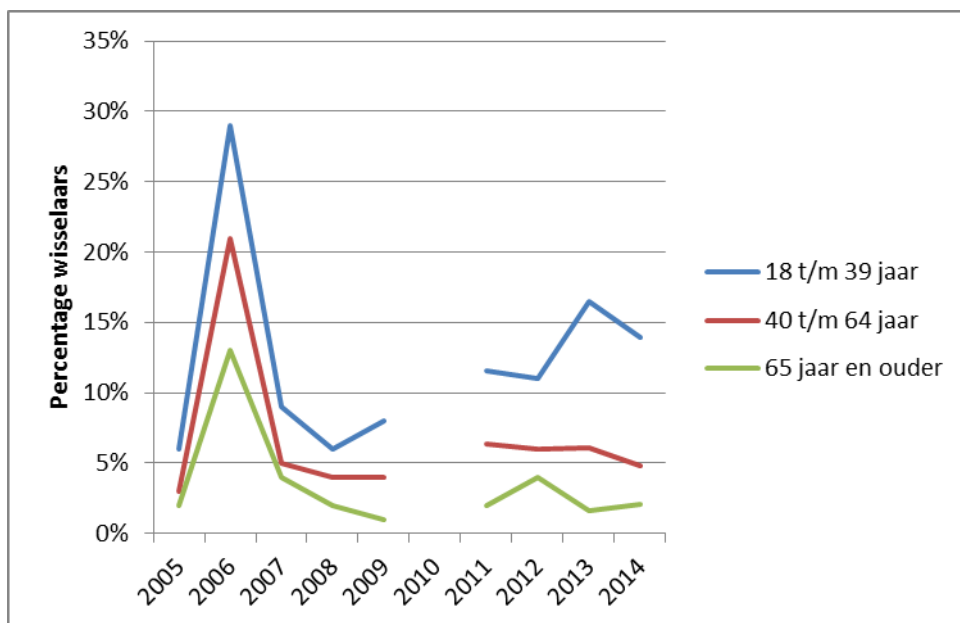
De afname in het percentage overstappers in 2014 is het sterkst onder de jongeren (18 tot en met 39 jaar, zie Figuur 1). Toch is het percentage overstappers onder de jongeren nog steeds het hoogst; 14% van de jongeren is in 2014 gewisseld, tegenover 5% van de mensen van 40 tot en met 64 jaar en 2% van de mensen van 65 jaar en ouder (zie Figuur 1).

<sup>1</sup> Hiermee wordt bedoeld de periode van overstappen van eind 2013 tot 1 februari 2014.

<sup>2</sup> <http://www.nugeld.nl/zorgverzekering/3668854/minder-mensen-wisselen-van-zorgverzekering.html>

<sup>3</sup> Volgens voorlopige cijfers van Vektis is 5,7% overgestapt. Dit is een lager percentage dan wij vinden. Aan de deelnemers in het onderzoek binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg is gevraagd of ze met ingang van 2014 van zorgverzekeraar gewisseld zijn. Dit is een bredere definitie van wisselen dan de definitie die Vektis hanteert, waarbij verzekerdenmobilititeit gedefinieerd wordt als het aantal verzekerden dat naar een andere risicodrager overstapt.

Figuur 1: Percentage overstappers naar andere zorgverzekeraar in 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2011, 2012, 2013 en 2014 per leeftijdscategorie\*

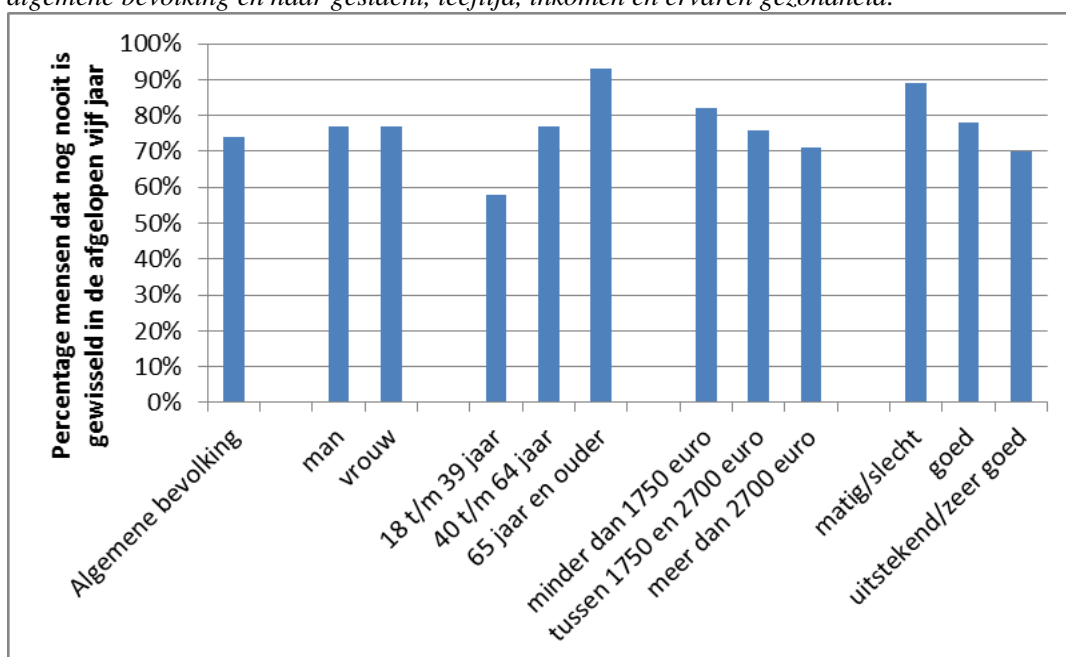


\* In 2005 gaat het om het percentage overgestapte ziekenfondsverzekerden, in 2006 werd het nieuwe zorgstelsel geïntroduceerd, waardoor iedereen voor de keuze stond om een zorgverzekering te kiezen. Dit verklaart de piek in het aantal overstappers in 2006. In 2010 is geen peiling over wisselen gehouden in het Consumentenpanel Gezondheidszorg.

Ook de ervaren gezondheid hangt samen met of mensen al dan niet overstappen: Mensen die hun gezondheid als matig of slecht ervaren stapten in 2014 minder vaak over (2%) dan mensen die hun gezondheid als goed (5%) of als uitstekend/zeer goed ervaren (9%).

Dit patroon vinden we ook terug als we kijken naar welke mensen aangeven dat ze in de afgelopen vijf jaar nog *nooit* gewisseld hebben (zie Figuur 2). Ook mensen met een relatief laag inkomen zeggen in de afgelopen vijf jaar minder vaak gewisseld te hebben dan mensen met een relatief hoog inkomen.

Figuur 2: Percentage mensen dat in de afgelopen 5 jaar nog nooit gewisseld is van zorgverzekeraar in de algemene bevolking en naar geslacht, leeftijd, inkomen en ervaren gezondheid.



### **Premie nog steeds de belangrijkste reden om te wisselen, maar keuzevrijheid is minstens zo belangrijk bij de keuze voor de huidige polis**

De hoogte van de totale premie is net als voorgaande jaren veruit de meest genoemde reden om over te stappen (zie Tabel 1 in de Bijlage). Daarna volgt de premie van de basisverzekering en de premie van de aanvullende verzekering. Het belang van de premie van de basisverzekering om te wisselen is ten opzichte van vorig jaar afgenomen, wat waarschijnlijk verklaard wordt door de daling van de premie dit jaar. Dat de premie belangrijk is wil nog niet zeggen dat mensen altijd voor de polis met de laagste premie kiezen. Aan iedereen (dus niet alleen aan de overstappers) is gevraagd hoe belangrijk keuzevrijheid en premie zijn bij de keuze voor hun huidige polis. Mensen hechten minstens zoveel belang aan de premie als aan keuzevrijheid: 61% vindt premie (heel) belangrijk bij de keuze voor de huidige polis en 64% keuzevrijheid. Dit jaar bood vrijwel elke zorgverzekeraar een goedkope variant op de naturapolis aan, een budgetpolis. Bij naturapolissen wordt het gebruik van zorg alleen volledig vergoed als verzekerden naar gecontracteerde zorgaanbieders gaan. Als ze naar niet-gecontracteerde zorgaanbieders gaan moeten ze een deel van de rekening zelf betalen. Bij een budgetpolis is dat deel vaak groter dan bij een andere naturapolis en is de keuzevrijheid vaak beperkter dan bij een naturapolis. Weinig mensen hebben voor zo'n budgetpolis gekozen: 6%<sup>4</sup>.

### **Ouderen en mensen met een slechte gezondheid ervaren meer belemmeringen om over te stappen**

Iets minder dan de helft (49%) van de mensen die niet gewisseld zijn van zorgverzekeraar, blijft bij de huidige zorgverzekeraar vanwege tevredenheid over de dekking van de totale polis. In de top drie van redenen om niet te wisselen, staat verder: 'ik zit al heel lang bij deze zorgverzekeraar' (30%) en 'ik ben tevreden over de service van mijn zorgverzekeraar' (20%). Deze top drie is vergelijkbaar met voorgaande jaren (zie Tabel 2 in de Bijlage). Opvallend is dat het percentage mensen dat te weinig verschillen ziet tussen zorgverzekeraars ten opzichte van 2013 sterk is afgenomen van 17% naar 9%.

Mensen kunnen, ondanks de acceptatieplicht die voor de basisverzekering geldt, ook belemmeringen ervaren om over te stappen. Bij de redenen om niet over te stappen konden mensen ook belemmeringen aankruisen als reden. Mensen konden bijvoorbeeld aangeven dat ze bang waren voor (administratieve) problemen als ze zouden overstappen, dat ze bang waren om niet geaccepteerd te worden voor de aanvullende verzekering of dat ze dachten dat het voor hen niet mogelijk was om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar. Ouderen kruisen vaker een of meer van deze belemmeringen aan dan mensen onder de 65 jaar (12% versus 7%), evenals mensen met een matige/slecht gezondheid in vergelijking met mensen met (zeer) goede/uitstekende gezondheid (21% versus 6%).

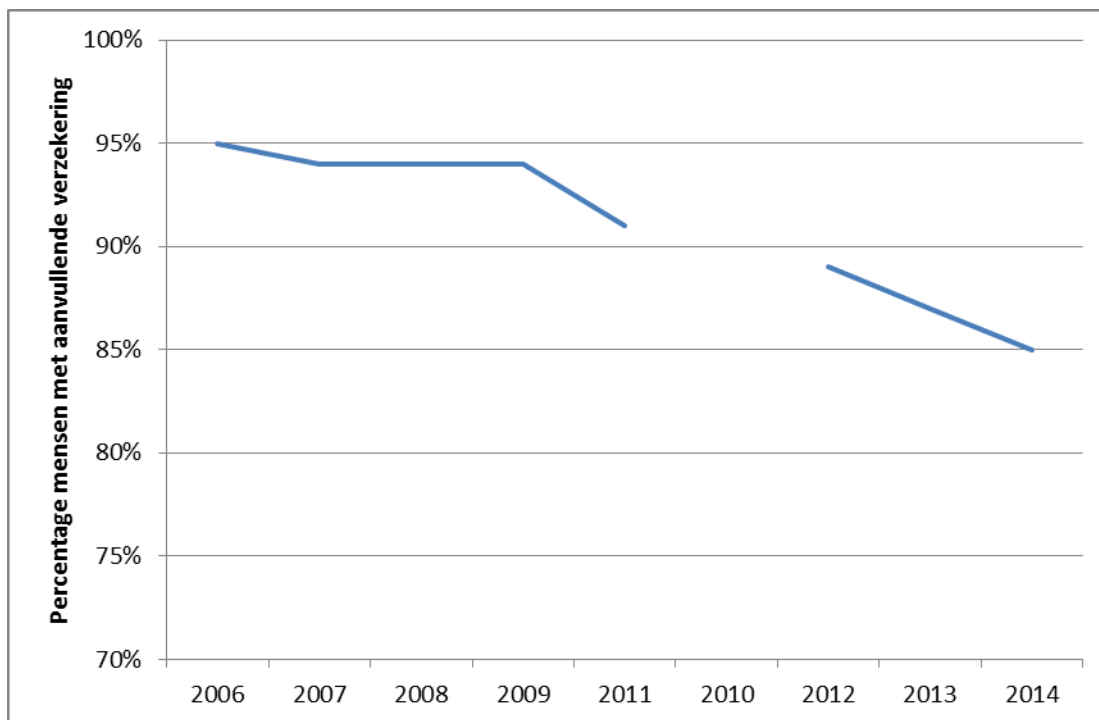
### **Daling percentage mensen met aanvullende verzekering zet door**

Het percentage mensen met een aanvullende verzekering is in 2014 verder afgenomen naar 85%, zie Figuur 3. In de periode 2006-2013 daalde het percentage al van 95% naar 87% (Jong, Delnoij en Groenewegen, 2006; Reitsma-van Rooijen, Brabers en de Jong, 2011; Reitsma-van Rooijen, Brabers en de Jong, 2012; Reitsma en Brabers, 2013). Er werd gevraagd waarom men geen aanvullende verzekering had, hierbij kon men meerdere antwoorden aankruisen. Driekwart van de mensen zonder aanvullende verzekering (72%) geeft aan dat ze geen aanvullende verzekering hebben omdat ze geen/weinig gebruik maken van zorg die binnen deze verzekering valt. Vorig jaar werd het opzeggen van de aanvullende verzekering gezien als een manier om te bezuinigen (Reitsma en Brabers, 2013). Toen gaf 33% aan als reden om geen aanvullende verzekering te hebben dat de premie van de aanvullende verzekering te hoog is (Reitsma en Brabers, 2013), dat is nu 41%.

---

<sup>4</sup> Bewuzt, CZ Zorgbewust, CZdirect, Menzis BudgetBewust, PMA BudgetBewust, TakeCareNow!, VGZ Natura Selectief, ZEKUR, Zilveren Kruis Achmea - Beter Af Selectief.

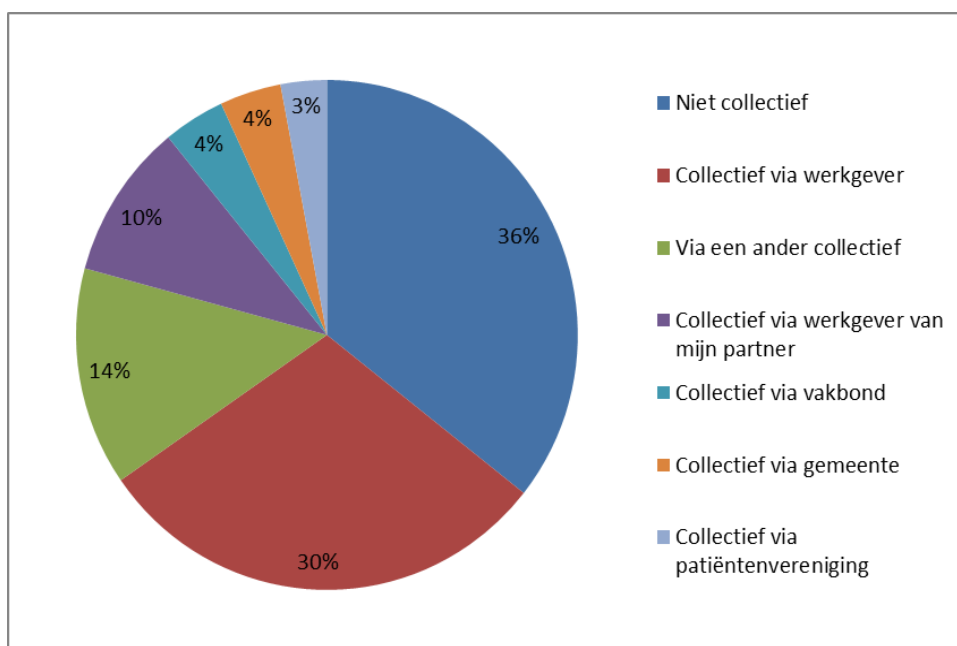
Figuur 3: Percentage mensen met aanvullende verzekering



### Collectiviteiten

Ruim een derde (36%) van de ondervraagden is individueel verzekerd. De overige ondervraagden zijn in 2014 via een collectief verzekerd. Meestal is dit een collectief via de werkgever (zie Figuur 4). Weinig mensen zijn collectief verzekerd via een patiëntenvereniging. Nu zorgverzekeraars steeds meer aan selectieve zorginkoop doen, zou je kunnen verwachten dat het belang van collectieven via patiëntenverenigingen groter wordt, waarbij zij de dekking van het collectieve contract afstemmen op de ziekte of aandoening, die de leden van de patiëntenvereniging hebben. Toch leidt dit er niet toe dat meer mensen zich collectief via een patiëntenvereniging verzekeren.

Figuur 4: Percentage van verzekerden per soort collectief (2014)



### **Spanning tussen selectieve zorginkoop en gewenste keuzevrijheid**

Mobiliteit van verzekerden is een van de pijlers van het huidige zorgstelsel (Jong, Delnoij en Groenewegen, 2006). Door het wisselen van zorgverzekeraar, zouden verzekerden signalen afgeven over zowel de premie als de kwaliteit. Dit zou zorgverzekeraars stimuleren om goede zorg tegen een scherpe prijs in te kopen.

Om dit doel te bereiken is niet alleen het percentage overstappers van belang, maar zijn ook de redenen van het wisselen belangrijk. Nog steeds geven de overstappers vooral financiële prikkels af aan de zorgverzekeraars: premie blijft met afstand de belangrijkste reden om te wisselen. De afgelopen jaren steeg de premie in meer of mindere mate. Voor 2014 daalde de premie van de basisverzekering flink met gemiddeld met 9% ten opzichte van 2013<sup>5</sup>. Door deze premiedaling in 2014 was de financiële prikkel voor mensen om van zorgverzekeraar te wisselen waarschijnlijk lager dan in andere jaren, wat tot een daling in het aantal overstappers geleid kan hebben. Voor de keuze van de huidige polis is niet alleen de premie van belang, verzekerden hechten net zoveel aan keuzevrijheid. Het belang van keuzevrijheid lijkt op gespannen voet te staan met het selectief inkopen van zorg. Verzekerden vinden het een goede zaak dat zorgverzekeraars goede zorg tegen een goede prijs inkopen, maar willen niet dat hun keuzevrijheid al te veel beperkt wordt (Bes, Brabers, Reitsma en de Jong, 2014). Hoe groot de keuzevrijheid moet zijn is niet bekend.

Hoewel barrières om te wisselen van zorgverzekeraar zoveel mogelijk zijn weggehaald is er nog steeds een groep verzekerden die barrières percipieert. Ouderen en mensen met een matige/ slechte gezondheid percipiëren meer belemmeringen dan anderen om over te stappen. Dit kan tot gevolg hebben dat deze groepen vast zitten bij een zorgverzekeraar en dat zij niet de polis kiezen die het beste bij hen past. Deze situatie bestond ook in het oude stelsel, toen oudere en chronisch zieke particulier verzekerden vast zaten aan een dure polis. Om dit probleem op te lossen was onder meer de acceptatieplicht voor de basisverzekering in de wet opgenomen, waardoor iedereen kan wisselen voor de basisverzekering. Het opheffen van de feitelijke barrières heeft kennelijk niet geleid tot het verdwijnen van gepercipieerde barrières.

#### **Onderzoeksmethode**

In februari 2014 heeft een steekproef van 1.500 panelleden uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL een vragenlijst ontvangen met vragen over, onder andere, het overstappen van zorgverzekeraar. De resultaten beschreven in dit factsheet zijn gebaseerd op het opgeschoonde eindbestand, dat 810 respondenten bevat. De samenstelling van de groep respondenten naar leeftijd en geslacht was niet helemaal representatief voor de samenstelling van de algemene bevolking in Nederland wat betreft deze aspecten. Wanneer er uitspraken worden gedaan over de algemene bevolking, is er dan ook een weging toegepast om hiervoor te corrigeren. Voor meer informatie kunt u terecht op [www.nivel.nl/consumentenpanel](http://www.nivel.nl/consumentenpanel) of e-mailen naar [consumentenpanel@nivel.nl](mailto:consumentenpanel@nivel.nl). Meer informatie over het panel is ook te vinden in:

Brabers AEM, Reitsma-van Rooijen M, Jong JD de. *Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel (2012)*. Utrecht: NIVEL, 2012.

<sup>5</sup> <http://www.verzekeringssite.nl/blog/gezin-betaalt-220-euro-minder-zorgverzekering-2014/>

## **Literatuur**

Bes R, Brabers A, Reitsma-van Rooijen M & Jong JD de (2014). Selectief contracteren? Prima, maar beperk mijn keuzevrijheid niet! Verzekerden en verzekeraars over selectief contracteerbeleid. [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl); NIVEL, 2014.

Jong JD de, Delnoij D & Groenewegen PP (2006). Mensen kiezen voor zekerheid in het nieuwe stelsel, Utrecht: NIVEL, 2006

Jong JD de & Groenewegen PP. (2007). Percentage overstappers van zorgverzekeraar valt terug. Collectivisering zet door. Utrecht: NIVEL, 2007.

Jong JD de (2008). Wisselen van zorgverzekeraar, Utrecht: NIVEL, 2008

Reitsma-van Rooijen M & Brabers A (2013). Verzekerden bezuinigen op hun zorgverzekering, het aantal overstappers neemt nog steeds toe. Utrecht: NIVEL, 2013

Reitsma-van Rooijen M, Brabers A & Jong JD de (2012). De aanvullende verzekering speelt een grotere rol bij het overstappen in 2012. Stijging van het aantal overstappers zet door. Utrecht: NIVEL, 2012

Reitsma-van Rooijen M, Brabers A & Jong JD de. (2011). Bijna 8% wisselt van zorgverzekeraar. Premie is de belangrijkste reden om te wisselen. Utrecht: NIVEL, 2011

Vos L & Jong JD de (2009). Percentage overstappers van zorgverzekeraar 3%: ouderen wisselen nauwelijks van zorgverzekeraar. Utrecht: NIVEL, 2009.

## Bijlage

Tabel 1: Redenen om van zorgverzekeraar te wisselen

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

Percentages tellen op tot meer dan 100%, omdat men meerdere antwoordcategorieën kon aankruisen.

In 2010 is geen peiling gehouden in het Consumentenpanel Gezondheidszorg

Tabel 2: Redenen om bij de zorgverzekeraar te blijven

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

Percentages tellen op tot meer dan 100%, omdat men meerdere antwoordcategorieën kon aankruisen.  
In 2010 is geen peiling gehouden in het Consumentenpanel Gezondheidszorg