



Dit factsheet is een uitgave van het Nivel. De gegevens mogen met bronvermelding (M.P. Kooijman, A.E.M. Brabers & J.D. de Jong, 10% is overgestapt van zorgverzekeraar. Hoogte van de premie evenals voorgaande jaren de meest genoemde reden om over te stappen. Utrecht: Nivel, 2018) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties in PDF-formaat op www.nivel.nl.

10% is overgestapt van zorgverzekeraar. Hoogte van de premie evenals voorgaande jaren de meest genoemde reden om over te stappen.

M.P. Kooijman, A.E.M. Brabers & J.D. de Jong

In 2018 is 10% van de verzekerden gewisseld van zorgverzekeraar. Dit percentage is hoger dan vorig jaar. Het percentage jongeren (18-39 jaar) (22%) dat wisselt van zorgverzekeraar ligt hoger dan het percentage bij ouderen (65 jaar en ouder) (2%) en bij mensen van 40-64 jaar (6%). Net als in vorige jaren is de hoogte van de premie de meest genoemde reden om over te stappen van zorgverzekeraar. De percentages verzekerden die kiezen voor een vrijwillig eigen risico, een aanvullende verzekering en collectiviteiten lijken te stabiliseren. Dit blijkt uit onderzoek onder een steekproef van 1.500 panelleden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel.

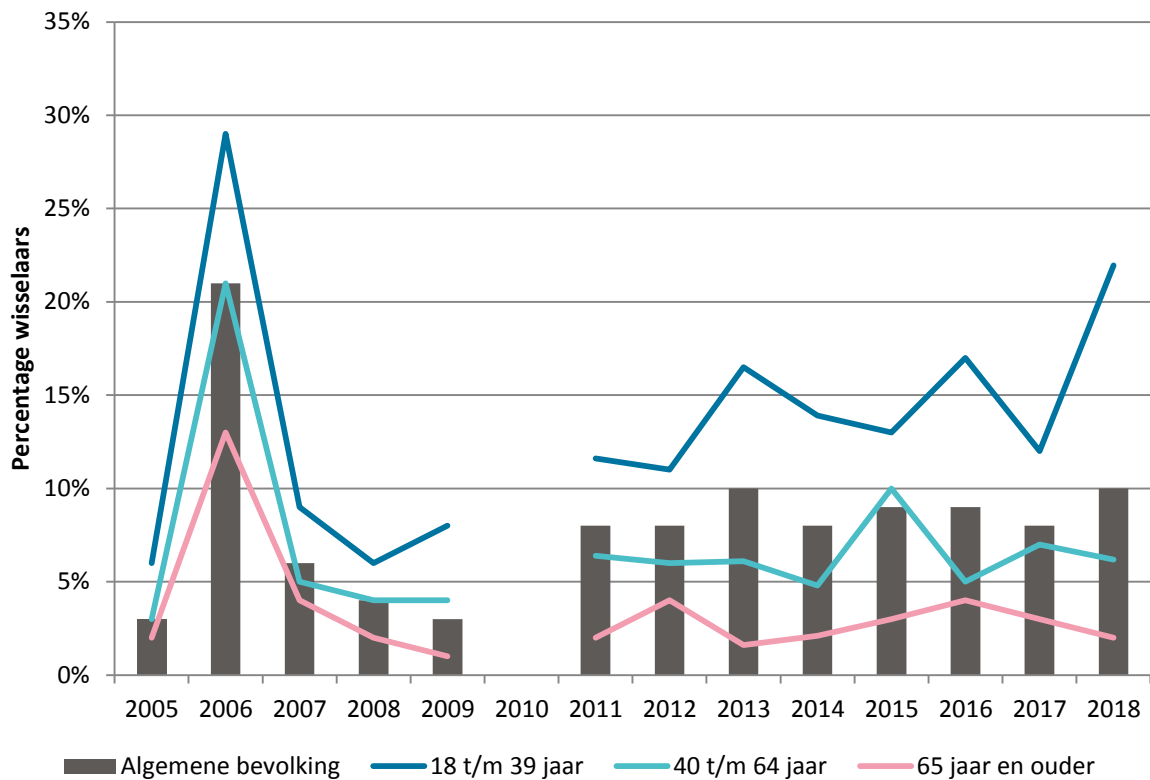
10% van de verzekerden overgestapt van zorgverzekeraar in 2018

In 2018 is 10% van de verzekerden in Nederland overgestapt van zorgverzekeraar. Dit percentage is hoger dan het percentage overstappers in 2017. Bijna één vijfde van de respondenten (19%) geeft aan niet te zijn gewisseld van zorgverzekering, maar heeft dit wel overwogen. Vanaf 2011 is het aantal overstappers ieder jaar nagenoeg gelijk en ligt dit tussen de 8 en 10% (zie figuur 1).

Bij jongeren van 18 tot en met 39 jaar is het percentage overstappers het hoogst

Uit figuur 1 blijkt dat het percentage jongeren van 18-39 jaar dat overstapt hoger ligt dan het percentage verzekerden dat overstapt in de leeftijd van 40-64 jaar en ouderen van 65 jaar en ouder (respectievelijk 22%, 6% en 2%; zie figuur 1). Het percentage verzekerden van 65 jaar en ouder dat wisselt van zorgverzekeraar lijkt door de jaren heen het minst te fluctueren. Het percentage jongeren dat overstapt naar een andere zorgverzekering is in 2018 het hoogst sinds 2006.

Figuur 1: Percentage verzekerden dat is overgestapt naar een andere zorgverzekeraar in de jaren 2005-2009 en 2011-2018 voor de algemene bevolking in Nederland en uitgesplitst naar leeftijd (gewogen).*

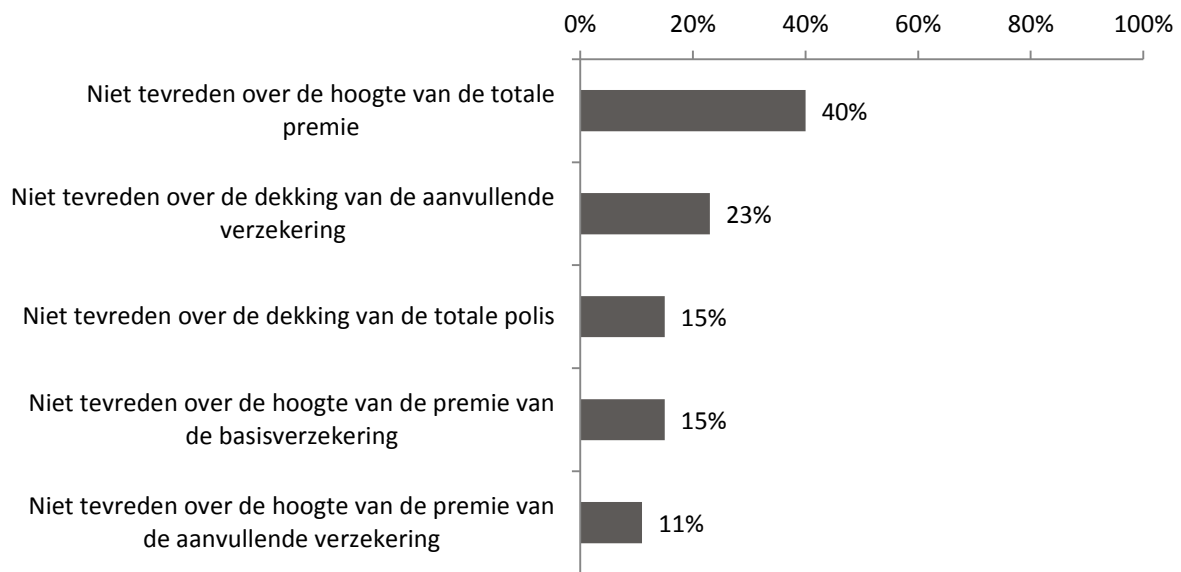


* In 2010 is er geen peiling geweest binnen het Consumentenpanel waardoor voor dit jaar geen gegevens beschikbaar zijn.

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

De hoogte van de totale premie blijft, net als in voorgaande jaren, de meest genoemde reden om over te stappen van zorgverzekeraar (zie de eerste reden weergegeven in figuur 2). In 2018 geeft 40% van de overstappers aan dat men niet tevreden is over de hoogte van de totale premie. De tweede meest genoemde reden is dat men niet tevreden is over de dekking van de aanvullende verzekering (23% van de overstappers). Onvrede over de dekking van de totale polis en de hoogte van de premie voor de basisverzekering staan met 15% op een gedeelde derde plek. Vorig jaar stonden in de top vijf redenen zoals de verwachting dat het zorggebruik gaat veranderen en dat men wilde overstappen naar een ander collectief. Deze redenen zijn dit jaar niet meer in de top 5 terug te vinden (zie bijlage 1 voor een compleet overzicht).

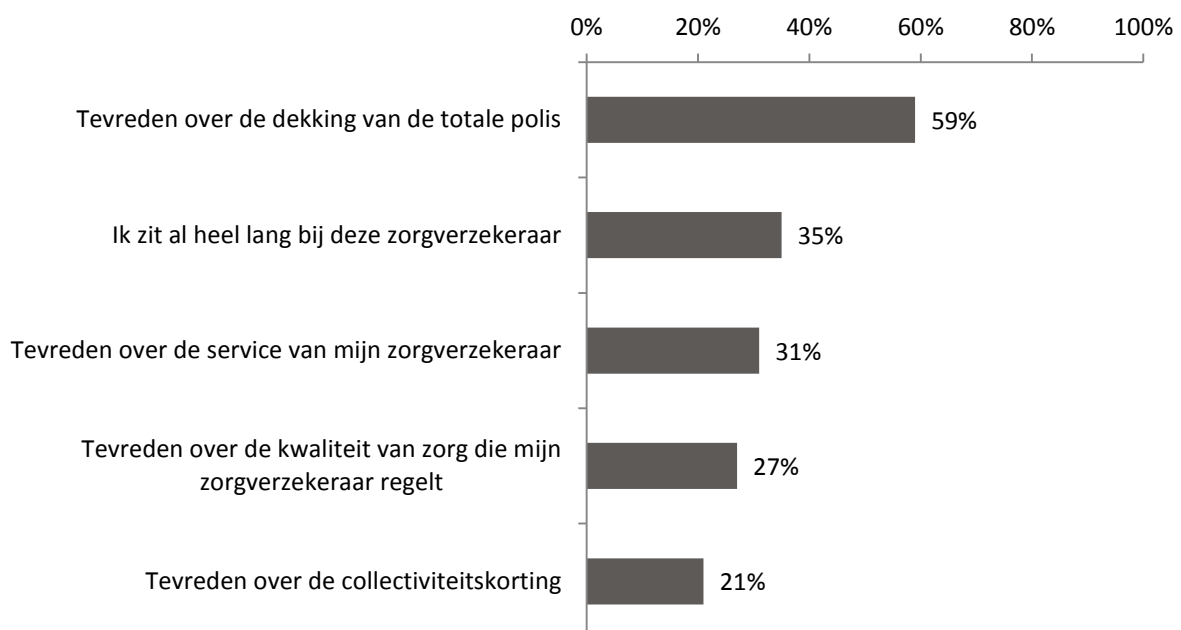
Figuur 2: Top 5 redenen van meest aangekruiste redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar (N=53). Zie bijlage 1 voor een compleet overzicht van redenen en de veranderingen door de jaren heen.



Tevredenheid over de dekking van de polis is de meest aangekruiste reden om niet over te stappen

De meest aangekruiste reden om niet over te stappen van zorgverzekeraar is tevredenheid over de dekking van de totale polis. Meer dan de helft (59%) van de verzekerden die niet gewisseld is geeft aan dat dit voor hen een reden is om te blijven bij de huidige zorgverzekeraar. De tweede meest aangekruiste reden is dat men al heel lang bij dezelfde zorgverzekeraar zit (35%). Als derde wordt genoemd dat men tevreden is over de service van de zorgverzekeraar (31%). Vorig jaar was deze laatstgenoemde reden de meest aangekruiste reden om te blijven. De reden dat men tevreden is over de dekking van het collectieve contract staat dit jaar, in tegenstelling tot 2017, niet meer in de top 5 (zie bijlage 2 voor een compleet overzicht).

Figuur 3: Top 5 redenen van meest aangekruiste redenen om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven (N=670). Zie bijlage 2 voor een compleet overzicht van redenen en de veranderingen door de jaren heen.



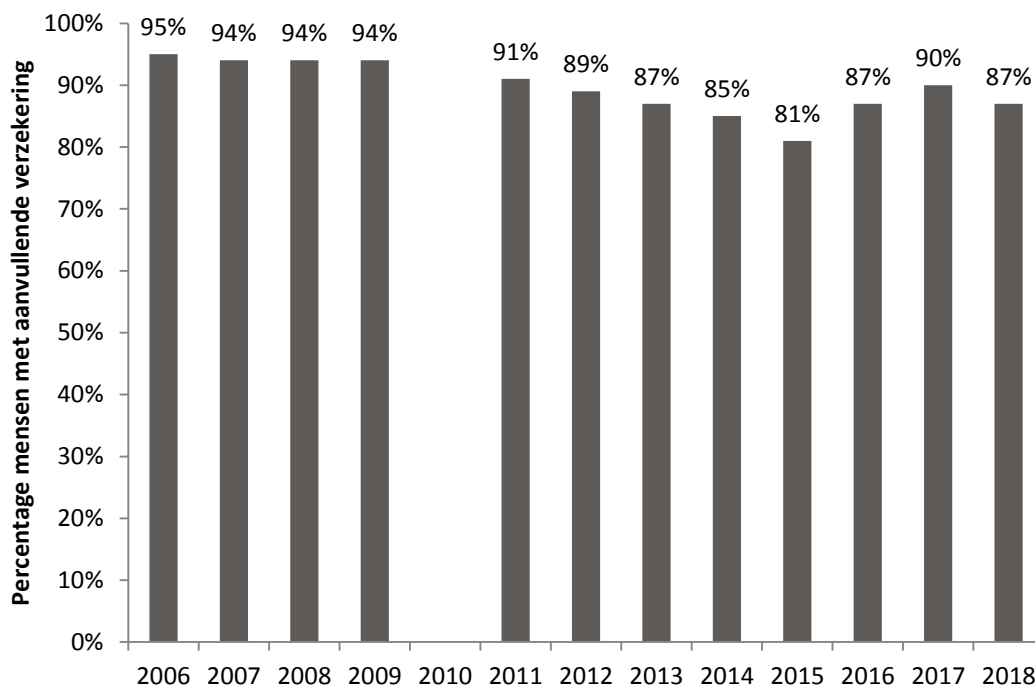
Zeer ruime meerderheid heeft een aanvullende verzekering

In 2018 is 87% van de verzekerden aanvullend verzekerd (zie figuur 4). Van alle verzekerden heeft 61% een aanvullende verzekering met tandartsvergoeding, 19% heeft een aanvullende verzekering zonder tandartsvergoeding en 7% heeft een basisverzekering met alleen een aanvullende tandartsverzekering. Nagenoeg iedereen (99%) met een aanvullende verzekering heeft deze afgesloten bij dezelfde zorgverzekeraar als waar zij de basisverzekering hebben afgesloten.

Van de verzekerden met een aanvullende verzekering geeft een ruime meerderheid (68%) aan dat, bij de keuze om wel een aanvullende verzekering af te sluiten, het een (zeer) grote rol speelt dat men niet voor onverwachte financiële verrassingen wil komen te staan. Dat men al jaren een aanvullende verzekering heeft speelt bij twee derde (64%) een (zeer) grote rol. Iets meer dan de helft geeft aan dat de overweging om een aanvullende verzekering af te sluiten te maken heeft met dat men de aangeboden zorg gebruikt; 52% geeft aan dat dit een (zeer) grote rol heeft gespeeld. De verwachting dat men de zorg nodig zou hebben heeft bij 53% een (zeer) grote rol gespeeld.

Van de verzekerden zonder aanvullende verzekering geeft meer dan de helft (59%) aan dat bij de keuze om geen aanvullende verzekering af te sluiten het een (zeer) grote rol speelt dat men geen of weinig gebruik maakt van de zorg die aangeboden wordt in de aanvullende verzekering. Daarnaast speelt de hoogte van de premie een rol. Een meerderheid (54%) geeft aan dat dit een (zeer) grote rol heeft gespeeld bij de overweging om geen aanvullende verzekering af te sluiten. Iets minder dan de helft van de verzekerden (46%) geeft aan dat het een (zeer) grote rol speelt dat zij de aangeboden zorg in de aanvullende verzekering zelf kunnen betalen.

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.

Wanneer verzekerden kiezen voor een vrijwillig eigen risico, is het meestal het maximale vrijwillig eigen risico

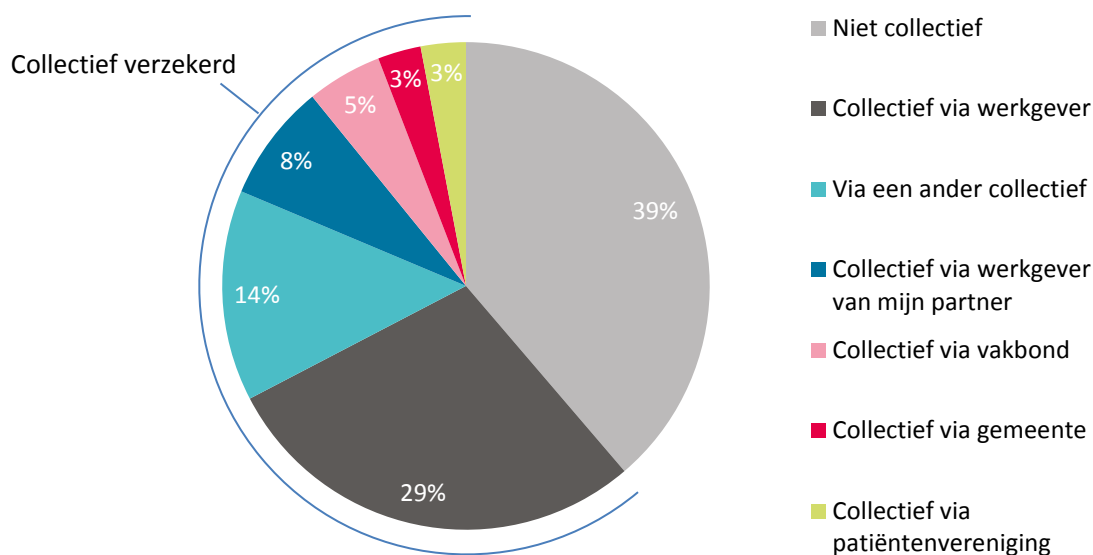
Het eigen risico is dit jaar gelijk gebleven ten opzichte van de afgelopen twee jaar (€385). Als verzekerden kiezen voor een vrijwillig eigen risico dan kunnen zij kiezen voor een eigen risico van €100, €200, €300, €400 of maximaal €500 met bijbehorende premiekortingen. Hiermee komt de hoogte van het totale eigen

risico op maximaal €885. Vergelijkbaar met de resultaten van vorig jaar en 2016 kiest 85% ervoor om geen vrijwillig eigen risico af te sluiten. Wanneer men wel kiest voor een vrijwillig eigen risico is dit meestal het maximaal mogelijke eigen risico van €500. Van alle verzekerden heeft 10%, net als vorig jaar, een maximaal eigen risico van €885.

Het merendeel van de verzekerden is collectief verzekerd

Meer dan de helft van de verzekerden (61%) is collectief verzekerd (figuur 5). Van de verzekerden geeft 39% aan dat zij geen gebruik maken van een collectieve verzekering. Van alle verzekerden is bijna drie op de tien (29%) verzekerd via de werkgever en bijna een op de tien via de werkgever van de partner (8%). Een klein percentage is verzekerd via een vakbond, via de gemeente of via een patiëntenvereniging (respectievelijk 5%, 3% en 3%). Er zijn ook verzekerden verzekerd bij een ander collectief (14%).

Figuur 5: Percentage van verzekerden en het soort collectief in 2018 (N=718, gewogen).



Tot slot

Met de invoering van de Zorgverzekeringswet in 2006 hebben alle verzekerden de mogelijkheid gekregen om jaarlijks te wisselen van zorgverzekeraar. Voor de werking van het stelsel is het van belang dat verzekerden hun zorgverzekering kiezen op basis van zowel prijs als kwaliteit. In de praktijk zien we dat mensen vooral selecteren op prijs en dat men niet selecteert op kwaliteit (De Jong et al., 2015). Dit jaar is 10% overstapt van zorgverzekeraar en dit percentage is hoger dan het percentage overstappers van vorig jaar, toen was het 8%. Er is een verband tussen de stijging van de zorgpremie en het aantal overstappers (Reitsma-van Rooijen, Brabers, & De Jong, 2011). Op Prinsjesdag vorig jaar is aangekondigd dat er een premiestijging zou gaan plaatsvinden van gemiddeld €6 per maand (Zorgwijzer, 2017). Uiteindelijk was de premiestijging minder groot, maar de aankondiging zou wel een mogelijke oorzaak kunnen zijn voor het verhoogde percentage overstappers. De prijs is dit jaar weer met afstand de meest genoemde reden om over te stappen, gevolgd door onvrede over de dekking van de aanvullende verzekering. Het factsheet van vorig jaar toonde aan dat verzekerden steeds vaker inhoudelijke overwegingen meenemen in hun keuze voor een zorgverzekeraar zoals de verwachting dat het zorggebruik zal veranderen (Van der Schors, Brabers, & De Jong, 2017). Deze laatstgenoemde reden is dit jaar niet meer in de top 5 van meest genoemde redenen om over te stappen aanwezig. Het lijkt erop dat inhoudelijke argumenten dit jaar minder aanwezig zijn dan vorig jaar. Voor volgend jaar wordt een explosieve stijging verwacht van de zorgpremie (Van der Aa & De Groot, 2018). De verwachting is dat hierdoor het percentage overstappers volgend jaar ook verder zal gaan stijgen.

Onderzoeksmethode

In februari 2018 ontving een steekproef (N=1.500) uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg, 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 753 respondenten (respons 50%). 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.

De cijfers rondom het wisselen van zorgverzekeraar zijn ook te vinden op <https://www.nivel.nl/nl/panels/dossier/barometer-wisselen-van-zorgverzekeraar>.

Voor meer informatie over het panel kunt u terecht op www.nivel.nl/consumentenpanel of e-mailen naar 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 (2015). Utrecht: Nivel, 2015.

Literatuurlijst

- De Jong, J., Brabers, A., Bouwhuis, S., Bomhoff, M., & Friele, R. (2015). *Het functioneren van de zorgverzekeringsmarkt: Een kennissynthese*. Utrecht: Nivel.
- Reitsma-van Rooijen, M., Brabers, A., & De Jong, J. (2011). *Bijna 8% wisselt van zorgverzekeraar. Premie is de belangrijkste reden om te wisselen*. Utrecht: Nivel.
- Van der Aa, E., & De Groot, N. (2018, Maart 26). *CZ verwacht explosieve stijging zorgpremie in 2019*. Opgehaald van Algemeen Dagblad: <https://www.ad.nl/economie/cz-verwacht-explosieve-stijging-zorgpremie-in-2019~a9409806/>
- Van der Schors, W., Brabers, A., & De Jong, J. (2017). *8% wisselt van zorgverzekeraar. Deel verzekerden lijkt steeds vaker inhoudelijke overwegingen mee te nemen bij keuze zorgverzekering*. Utrecht: Nivel.
- Zorgwijzer. (2017, November 13). *Zorgverzekering 2018: alle premies bekend (overzicht)*. Opgehaald van <https://www.zorgwijzer.nl/zorgverzekering-2018/zorgverzekering-2018-premies-bekend-overzicht>

Bijlagen

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

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
	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
Tevreden over de dekking van de totale polis	48%	46%	45%	55%	53%	52%	49%	46%	51%	36%	59%
Ik zit al heel lang bij deze zorgverzekeraar	38%	34%	36%	30%	31%	32%	30%	30%	31%	31%	35%
Tevreden over de service van mijn zorgverzekeraar	34%	35%	31%	26%	26%	27%	20%	20%	20%	42%	31%
Tevreden over de kwaliteit van zorg die mijn zorgverzekeraar regelt	28%	29%	23%	20%	20%	18%	16%	16%	15%	17%	27%
Tevreden over de collectiviteitskorting	32%	31%	30%	22%	20%	19%	16%	17%	15%	22%	21%
Tevreden over de dekking van de basisverzekering	20%	25%	26%	18%	16%	20%	17%	20%	19%	14%	21%
Tevreden over de dekking van de aanvullende verzekering	26%	28%	30%	19%	21%	19%	15%	18%	19%	16%	20%
Ik weet wat ik kan verwachten van mijn huidige zorgverzekeraar	31%	35%	30%	19%	20%	22%	13%	14%	13%	17%	18%
Tevreden over de dekking van het collectieve contract	20%	22%	21%	15%	13%	14%	8%	10%	11%	21%	15%
Tevreden over de hoogte van de totale premie	21%	24%	20%	16%	15%	12%	13%	14%	12%	15%	15%
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%
Mijn zorgverzekeraar heeft een goed imago	22%	19%	17%	13%	12%	13%	8%	12%	10%	14%	14%
Ik zie te weinig onderlinge verschillen tussen zorgverzekeraars	-	-	-	10%	12%	17%	9%	11%	13%	11%	13%
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%
Tevreden over de hoogte van de premie van de basisverzekering	7%	12%	10%	5%	5%	5%	7%	6%	5%	8%	8%
Tevreden over de hoogte van de premie van de aanvullende verzekering	8%	11%	10%	4%	4%	3%	4%	5%	4%	6%	6%
Tevreden over het vrijwillig eigen risico en de daarbij behorende premiekorting	3%	5%	4%	3%	3%	2%	2%	3%	3%	3%	5%
Ik ben bang voor (administratieve) problemen indien ik overstap naar een andere zorgverzekeraar	6%	6%	6%	5%	6%	8%	4%	2%	4%	4%	5%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd zal worden voor de aanvullende verzekering	5%	5%	7%	3%	5%	7%	4%	5%	4%	4%	3%
Ik ben bang voor een hogere premie voor de aanvullende verzekering i.v.m. mijn leeftijd	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3%	3%
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%
Ik had te weinig informatie om te kunnen kiezen	-	-	-	-	2%	3%	1%	1%	1%	1%	2%
De informatie die ik had om te kiezen was onduidelijk	-	-	-	-	2%	2%	2%	2%	1%	2%	2%
Ik ben bang dat ik vragen moet beantwoorden over mijn gezondheid of zorggebruik als ik overstap	-	-	-	-	-	-	-	-	1%	3%	1%
Anders	5%	7%	4%	4%	6%	6%	5%	6%	7%	7%	6%

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