



Dit factsheet is een uitgave van het NIVEL. De gegevens mogen met bronvermelding (W. van der Schors, A. Brabers & J. de Jong. Een vijfde van de verzekerden overwoog om te wisselen van zorgverzekeraar, maar zag hier vanaf. Utrecht: NIVEL, 2017) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere NIVEL-publicaties in PDF-format op www.nivel.nl.

Een vijfde van de verzekerden overwoog om te wisselen van zorgverzekeraar, maar zag hier vanaf

W. van der Schors, A. Brabers en J. de Jong

Jaarlijks wisselt een klein deel van de verzekerden van zorgverzekeraar. Uit onderzoek onder leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL blijkt dat in het overstapseizoen 2017 20% van de verzekerden die niet is gewisseld wel een overstap heeft overwogen. Jongeren en verzekerden met een uitstekende/zeer goede gezondheid overwegen vaker om over te stappen. Van de verzekerden die een overstap hebben overwogen, geeft iets minder dan een vijfde aan dat zij niet zijn overgestapt omdat zij te weinig onderlinge verschillen zien tussen zorgverzekeraars.

Overweging om over te stappen ook van belang

Het merendeel van de verzekerden stapt jaarlijks niet over. In het overstapseizoen 2017 is 8% van de verzekerden overgestapt naar een nieuwe zorgverzekeraar (Van der Schors et al., 2017). De Autoriteit Consument en Markt (ACM) bestempelt het overstappercentage op de zorgverzekeringsmarkt als laag in vergelijking met andere verzekeringsmarkten (ACM, 2016). In het huidige Nederlandse zorgstelsel gebaseerd op gereguleerde competitie is overstappen een belangrijk instrument voor verzekerden om een signaal af te geven aan zorgverzekeraars. Door over te stappen naar een andere zorgverzekeraar maken zij duidelijk niet tevreden te zijn met de kwaliteit van zorg, de hoogte van de premie of de dekking van hun huidige zorgverzekeraar of dat zij bij een andere zorgverzekeraar beter af zijn (Duijmelinck et al., 2014). Toch zegt het overstapcijfer alleen niet alles met betrekking tot het functioneren van de zorgverzekeringsmarkt (De Jong et al., 2015). Van belang zijn ook de redenen waarom verzekerden niet overstappen. Relevant hierin zijn verzekerden die wel een overstap overwegen, maar dit uiteindelijk niet doen. Blijven ze weloverwogen bij hun huidige verzekeraar vanwege de prijs/ kwaliteit verhouding, of stappen ze niet over vanwege ervaren belemmeringen?

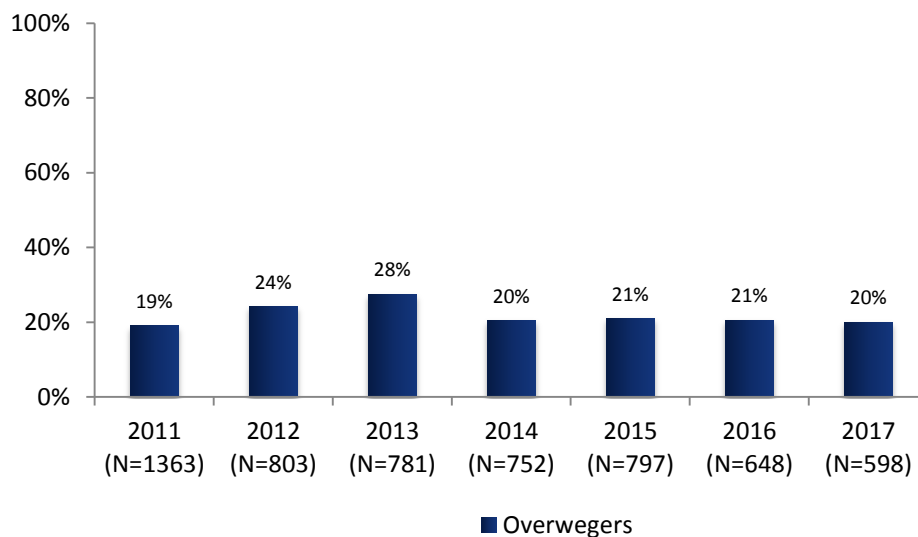
Dit factsheet geeft hier inzicht in door de volgende vraag te beantwoorden: Bestaan er verschillen tussen verzekerden die niet overgestapt zijn, maar wel een overstap hebben overwogen (overwegers) en verzekerden die geen overstap hebben overwogen (niet-overwegers)? We richten ons daarbij zowel op kenmerken van verzekerden als op de redenen die zij aangeven om niet over te stappen. We

beantwoorden deze vraag met behulp van data afkomstig uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL.

19% tot 28% van de verzekerden overwoog om over te stappen in de periode 2011-2017

De meeste verzekerden stappen niet over, dit percentage varieert in de periode 2011-2017 van 90% tot 92% per jaar (Van der Schors et al., 2017). Deze groep verzekerden bestaat uit verzekerden die wel hebben overwogen om over te stappen (overwegers) en verzekerden die dat niet hebben overwogen (niet-overwegers). Ongeveer een vijfde van de niet-overstappers overwoog om over te stappen in de periode 2011-2017 (range 19-28%, zie Figuur 1).

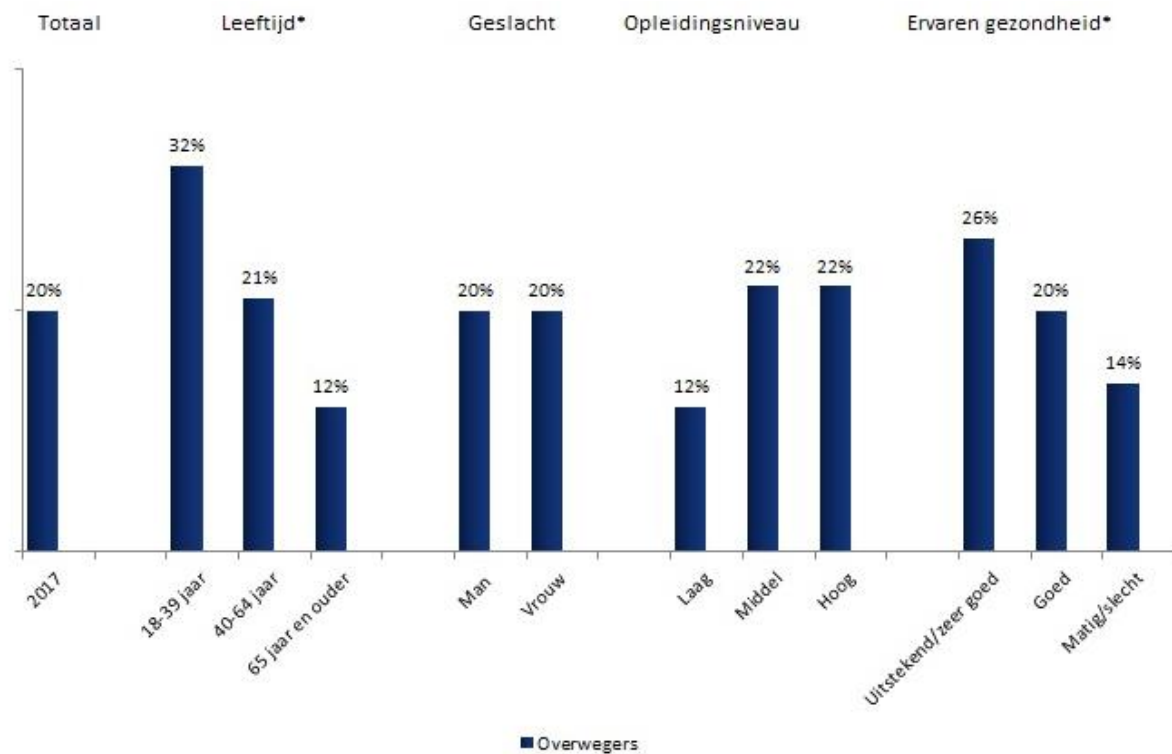
Figuur 1: Percentage overwegers in de periode 2011-2017



18-39 jarigen en mensen met een uitstekende/zeer goede gezondheid overwogen vaker om over te stappen

Mensen van 18-39 jaar overwogen in 2017 vaker om over te stappen dan mensen van 40-64 jaar en van 65 jaar en ouder (zie Figuur 2). Van de 18-39 jarigen overwoog bijna een derde over te stappen (32%), tegenover 21% respectievelijk 12% van de mensen van 40-64 jaar en van 65 jaar en ouder. Mensen met een uitstekende/zeer goede ervaren gezondheid overwogen vaker om over te stappen (26%) dan mensen met een goede (20%) of matig/slechte ervaren gezondheid (14%).

Figuur 2: Achtergrondkenmerken van overwegers in 2017 (N=582-598)



*Significant verschil bij significantieniveau van 0,05

Niet-overwegers vaker tevreden over service en dekking van de totale polis dan overwegers

Tevredenheid over service van de zorgverzekeraar is voor beide groepen de belangrijkste reden om niet over te stappen (zie Figuur 3 en de Bijlage). Niet-overwegers (45%) noemen deze reden echter vaker dan overwegers (27%). Ook ten aanzien van andere redenen zijn verschillen te zien tussen de twee groepen. Een kwart (25%) van de overwegers stapt niet over, omdat zij tevreden zijn over de dekking van de totale polis, tegenover 39% van de niet-overwegers. Van de niet-overwegers stapt 34% niet over omdat zij aangeven al heel lang bij hun zorgverzekeraar te zitten. Voor overwegers is dit van minder groot belang, 16% geeft dit aan. Tot slot is een verschil te zien bij de reden 'Ik zie te weinig onderlinge verschillen tussen zorgverzekeraars'. Overwegers kruisen deze reden bijna twee keer zoveel aan als niet-overwegers (17% tegenover 9%).

Figuur 3: Wat zijn de belangrijkste redenen om niet over te stappen in 2017 uitgesplitst voor de niet-overwegers (verzekerden die geen overstap hebben overwogen) en de overwegers (verzekerden die wel een overstap hebben overwogen)? (N=595). Voor een volledig overzicht van de periode 2011-2017 zie de bijlage.



*Significant verschil bij een significantieniveau van 0,05

Tot slot

In het huidige zorgstelsel gebaseerd op gereguleerde concurrentie is mobiliteit van verzekerden een belangrijke pijler (De Jong et al., 2006). Inzicht in de mobiliteit van verzekerden en hun redenen om wel of niet te wisselen van zorgverzekering is van belang om de werking van de zorgverzekeringsmarkt te monitoren. Het grootste deel van de verzekerden wisselt niet van zorgverzekeraar; ook overweegt het grootste deel geen overstap. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat slechts een klein aandeel verzekerden per wisselperiode bereid is om beslissingen te nemen over hun zorgverzekering (Tamm et al., 2007). Een deel van de niet-wisselaars heeft echter wel een overstap overwogen. In de periode 2011-2017 varieert dit percentage van 19%-28%. De kenmerken van deze groep komen overeen met de groep die over het algemeen vaker wisselt: jonge en gezonde verzekerden overwegen vaker een overstap dan ouderen en verzekerden met een minder goede gezondheid.

Voor een deel van de verzekerden is hun huidige polis suboptimaal (Nederlandse Zorgautoriteit, 2016). Zij zouden beter kunnen overstappen. Op basis van ons onderzoek kan niet worden vastgesteld of niet-overstappers beter af zouden zijn bij een andere zorgverzekeraar. Wel blijkt uit ons onderzoek dat de niet-overwegers vaker aangeven dan overwegers dat ze tevreden zijn over de dekking en premie bij hun huidige verzekeraar. Als reden om niet te wisselen noemen overwegers vaker dat ze te weinig onderlinge verschillen zien. Kennelijk vinden ze het niet de moeite waard om te wisselen van zorgverzekeraar.

Daarnaast geven overwegers iets vaker aan dat de informatie die ze hadden om te kiezen onduidelijk was. Eerder onderzoek laat zien dat er wel degelijk verschillen bestaan tussen zorgverzekeraars, vooral ten aanzien van prijs (Nederlandse Zorgautoriteit, 2016). De afgelopen jaren is de onderlinge vergelijkbaarheid van zorgverzekeringen ten aanzien van prijs sterk verbeterd, maar blijkt met name op kwaliteit van zorg nog steeds complex (Maarse, 2011; Van Kleef, Schut & Van de Ven, 2014). Dit zien we terug in eerder onderzoek, waaruit blijkt dat verzekerden hun keuze vooral op prijs baseren (Brabers et al., 2016). Of voor de groep overwegers andere kenmerken dan prijs van doorslaggevend belang zijn kunnen we op basis van dit onderzoek niet zeggen.

Voor een goede werking van het stelsel waarbij ook kwaliteitsoverwegingen mee worden genomen bij de beslissing om al dan niet te wisselen van zorgverzekeraar is het van belang dat de transparantie verbetert op meerdere thema's (Van Kleef, Schut & van de Ven, 2014). Wanneer er meer transparantie wordt geboden over thema's anders dan prijs, zoals gecontracteerde aanbieders en kwaliteit van zorg, kan dit er voor zorgen dat onderlinge verschillen meer zichtbaar worden voor verzekerden. Daarnaast kunnen zorgverzekeraars verzekerden meer stimuleren om elk jaar een bewuste keuze te maken (De Bekker et al., 2017). Op deze manier worden verzekerden gestimuleerd om na te gaan of hun verzekering nog steeds de best passende is, of dat zij beter kunnen overstappen. Dit is voor een goede werking van het huidige stelsel essentieel en gebeurt nu nog maar in beperkte mate.

Onderzoeksmethode

In februari 2017 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 respons hiervan was 44%, wat neerkomt op 659 verzekerden. De analyses in dit factsheet zijn gebaseerd op de groep verzekerden die in 2017 niet is overgestapt (N=598). Voor de gegevens over 2011 tot 2016 is gebruik gemaakt van eerdere peilingen over het wisselgedrag onder leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg.

Voor meer informatie over het panel kunt u terecht op www.nivel.nl/consumentenpanel of e-mailen naar consumentenpanel@nivel.nl. Hier kunt u ook terecht wanneer u zelf onderzoek wilt doen met het Consumentenpanel Gezondheidszorg. 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.

Literatuur

- ACM (2016). *Concurrentie op de markt voor zorgverzekeringen*. Den Haag: ACM.
- Brabers, A.E.M., Verleun, A., Hoefman, R., De Jong, J.D. (2016). *Percentage wisselaars blijft gelijk. Premie net als in eerdere jaren de belangrijkste reden om te wisselen*. Utrecht: NIVEL.
- De Bekker, P., Wijnberger, J., Verkoulen, M., & Zuidhof, P. (2017). *Monitor overstap seizoen 2016-2017*. Utrecht/Zwolle: Zorgvuldig Advies/Zorgweb.
- De Jong J.D., Delnoij D. en Groenewegen P.P. (2006). *Mensen kiezen voor zekerheid in het nieuwe stelsel*, Utrecht: NIVEL, 2006.
- De Jong, J.D., Brabers, A.E.M., Bouwhuis, S., Bomhoff, M., Friele R. D. (2015). *Het functioneren van de zorgverzekeringsmarkt. Een kennissynthese*. Utrecht: NIVEL.
- Duijmelinck, D. M., Mosca, I., van de Ven, W. P., & Laske-Aldershof, T. (2014). Welke zorgverzekeraar? Overstapbaten en overstapkosten ontrafeld. *Tijdschrift voor gezondheidswetenschappen*, 92(5), 193-202.
- Maarse, H. (2011). *Marktvorming in de zorg*. Maastricht: Universitaire Pers Maastricht.
- Nederlandse Zorgautoriteit (2016). *Marktscan Zorgverzekeringsmarkt 2016*. Utrecht: Nederlandse Zorgautoriteit.
- Tamm, M., Tauchmann, H., Wasem, J., & Greß, S. (2007). Elasticities of market shares and social health insurance choice in Germany: a dynamic panel data approach. *Health Economics*, 16(3), 243-256.
- Van der Schors, W., Brabers, A.E.M., & De Jong, J.D. 8% wisselt van zorgverzekeraar. Deel verzekerden lijkt steeds vaker inhoudelijke overwegingen mee te nemen bij keuze zorgverzekering. Utrecht: NIVEL, 2017.
- Van Kleef, R., Schut. E., Van de Ven, W. (2014). *Evaluatie Zorgstelsel en Risicoverevening*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.

BIJLAGE

Tabel 1: Wel-overwegers: redenen om bij de zorgverzekeraar te blijven	2011 N=252	2012 N=193	2013 N=215	2014 N=152	2015 N=163	2016 N=131	2017 N=118
Tevreden over de service van mijn zorgverzekeraar	22%	20%	21%	14%	18%	18%	27%
Tevreden over de dekking van de totale polis	45%	39%	40%	42%	33%	38%	25%
Tevreden over de collectiviteitskorting	21%	15%	14%	20%	20%	14%	19%
Tevreden over de dekking van het collectieve contract	14%	10%	9%	5%	8%	7%	19%
Ik zie te weinig onderlinge verschillen tussen zorgverzekeraars	19%	19%	23%	15%	21%	23%	17%
Ik zit al heel lang bij deze zorgverzekeraar	22%	26%	24%	20%	10%	20%	16%
Tevreden over de hoogte van de totale premie	15%	19%	9%	20%	17%	18%	15%
Het was mij teveel moeite om te zoeken naar een eventuele andere, betere en/of goedkopere zorgverzekeraar	17%	17%	20%	16%	12%	17%	15%
Tevreden over de dekking van de aanvullende verzekering	19%	17%	13%	14%	14%	13%	14%
Tevreden over de dekking van de basisverzekering	16%	12%	14%	20%	18%	17%	11%
Mijn zorgverzekeraar heeft een goed imago	11%	7%	8%	3%	9%	4%	11%
Ik denk niet dat ik een andere, betere en/of goedkopere zorgverzekeraar kan vinden	15%	11%	13%	11%	10%	11%	11%
Tevreden over de kwaliteit van zorg die mijn zorgverzekeraar regelt	16%	12%	12%	14%	14%	12%	9%
Ik weet wat ik kan verwachten van mijn huidige zorgverzekeraar	17%	18%	19%	11%	17%	9%	8%
Tevreden over de hoogte van de premie van de aanvullende verzekering	4%	3%	3%	5%	6%	4%	8%
Ik ben bang voor (administratieve) problemen indien ik overstap naar een andere zorgverzekeraar	10%	7%	10%	7%	6%	5%	6%
Tevreden over de hoogte van de premie van de basisverzekering	3%	4%	4%	11%	11%	4%	6%
De informatie die ik had om te kiezen was onduidelijk	-	4%	5%	5%	4%	4%	5%
Ik ben bang dat ik vragen moet beantwoorden over mijn gezondheid of zorggebruik als ik overstap	-	-	-	-	-	1%	4%
Ik ben bang voor een hogere premie voor de aanvullende verzekering i.v.m. mijn leeftijd	-	-	-	-	-	-	3%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd zal worden voor de aanvullende verzekering	8%	7%	8%	3%	8%	4%	3%
Ik had te weinig informatie om te kunnen kiezen	-	5%	7%	2%	3%	2%	3%
Ik denk dat het voor mij niet mogelijk is om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar	3%	6%	3%	2%	4%	2%	3%
Tevreden over het vrijwillig eigen risico en de daarbij behorende premiekorting	2%	3%	0%	4%	2%	2%	2%

Tabel 2: Niet-overwegers: redenen om bij de zorgverzekeraar te blijven	2011 N=1106	2012 N=607	2013 N=566	2014 N=597	2015 N=615	2016 N=499	2017 N=477
Tevreden over de service van mijn zorgverzekeraar	28%	29%	28%	22%	20%	21%	45%
Tevreden over de dekking van de totale polis	62%	57%	57%	51%	50%	54%	39%
Ik zit al heel lang bij deze zorgverzekeraar	37%	32%	35%	33%	36%	34%	34%
Tevreden over de collectiviteitskorting	22%	22%	21%	15%	16%	15%	23%
Tevreden over de dekking van het collectieve contract	17%	15%	17%	9%	11%	12%	21%
Tevreden over de kwaliteit van zorg die mijn zorgverzekeraar regelt	22%	22%	21%	16%	16%	15%	20%
Ik weet wat ik kan verwachten van mijn huidige zorgverzekeraar	19%	20%	23%	14%	14%	15%	20%
Tevreden over de dekking van de aanvullende verzekering	22%	22%	20%	15%	19%	21%	16%
Tevreden over de dekking van de basisverzekering	17%	17%	22%	16%	20%	19%	15%
Tevreden over de hoogte van de totale premie	14%	14%	13%	11%	14%	10%	15%
Mijn zorgverzekeraar heeft een goed imago	16%	14%	14%	10%	13%	11%	15%
Het was mij teveel moeite om te zoeken naar een eventuele andere, betere en/of goedkopere zorgverzekeraar	11%	14%	15%	11%	12%	10%	11%
Ik zie te weinig onderlinge verschillen tussen zorgverzekeraars	8%	10%	14%	7%	9%	10%	9%
Tevreden over de hoogte van de premie van de basisverzekering	7%	5%	6%	6%	5%	5%	8%
Tevreden over de hoogte van de premie van de aanvullende verzekering	6%	4%	3%	4%	5%	4%	6%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd zal worden voor de aanvullende verzekering	3%	4%	7%	4%	4%	4%	5%
Tevreden over het vrijwillig eigen risico en de daarbij behorende premiekorting	3%	2%	2%	2%	3%	3%	4%
Ik ben bang dat ik vragen moet beantwoorden over mijn gezondheid of zorggebruik als ik overstap	-	-	-	-	-	1%	3%
Ik ben bang voor (administratieve) problemen indien ik overstap naar een andere zorgverzekeraar	4%	5%	7%	3%	1%	4%	3%
Ik denk dat het voor mij niet mogelijk is om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar	2%	3%	4%	3%	4%	4%	2%
Ik denk niet dat ik een andere, betere en/of goedkopere zorgverzekeraar kan vinden	10%	11%	10%	7%	9%	8%	10%
Ik ben bang voor een hogere premie voor de aanvullende verzekering i.v.m. mijn leeftijd	-	-	-	-	-	-	2%
De informatie die ik had om te kiezen was onduidelijk	-	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Ik had te weinig informatie om te kunnen kiezen	-	1%	1%	1%	1%	1%	1%