



Dit factsheet is een uitgave van het NIVEL.  
De gegevens mogen met bronvermelding (Judith de Jong, Michelle Hendriks, Diana Delnoij, Peter Groenewegen. **Massale overstap van zorgverzekeraar in 2006 lijkt eenmalig. Dit jaar wisselt 5% van de bevolking**, NIVEL, 2006) worden gebruikt. U vindt dit factsheet en alle andere NIVEL-publicaties in PDF-format op [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl)

### **Samengevat**

*Naar verwachting zullen dit jaar veel minder mensen overstappen naar een andere zorgverzekeraar dan vorig jaar. Wij schatten het totale percentage overstappers in 2007 op 5%. Van de mensen tot en met 39 jaar zal naar verwachting echter 11% overstappen. Deze voorspellingen zijn gemaakt op basis van een peiling in het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL. Het percentage overstappers dat wordt voorspeld voor 2007 is vergelijkbaar met het percentage overstappers in het oude ziekenfondssysteem. Voor mensen tot en met 39 jaar ligt het voorspelde percentage overstappers wel hoger dan in het oude ziekenfondssysteem.*

*Eind november had 12% van de bevolking nog geen beslissing genomen ten aanzien van het wisselen van zorgverzekeraar. Een gebrek aan informatie lijkt hieraan ten grondslag te liggen. Een collectief aanbod en de aanvullende verzekering worden als belangrijke redenen benoemd om te wisselen van zorgverzekeraar. Tevredenheid met de dekking en service zijn redenen om te blijven. Dit blijkt ook uit een peiling onder verzekerden van één van de grote zorgverzekeraars. De premie lijkt dit jaar een minder belangrijke rol te spelen bij de keuze om te wisselen van verzekeraar dan vorig jaar.*

### **Massale overstap in 2006 lijkt eenmalig**

In november 2006 was slechts 2% van de bevolking van plan in 2007 over te stappen naar een andere zorgverzekeraar. Dit percentage is aanzienlijk lager dan vorig jaar. Toen was aanvankelijk 14% van de bevolking van plan om over te stappen, uiteindelijk stapte ongeveer een vijfde van de bevolking over<sup>1</sup>. Nu zei een ruime meerderheid (86%) komend jaar bij de huidige zorgverzekeraar te blijven. Ongeveer een tiende (12%) van de bevolking had nog geen beslissing genomen ten aanzien van het wisselen van zorgverzekeraar.

Vorig jaar is ongeveer 30% van de mensen die aanvankelijk nog geen beslissing hadden genomen uiteindelijk toch overgestapt naar een andere zorgverzekeraar. Op basis van deze verhouding is een voorspelling gedaan ten aanzien van het wisselen van zorgverzekeraar voor 2007. We verwachten dat ongeveer 5% van de bevolking zal overstappen. Als de voorspelling uitkomt, dan ligt het percentage overstappers dus aanzienlijk lager dan vorig jaar en is dan vergelijkbaar met het percentage overstappers in het oude ziekenfondssysteem. In het oude ziekenfondssysteem konden verzekerden eenmaal per jaar van ziekenfonds wisselen en stapte jaarlijks 3 tot 4% van de verzekerden over.

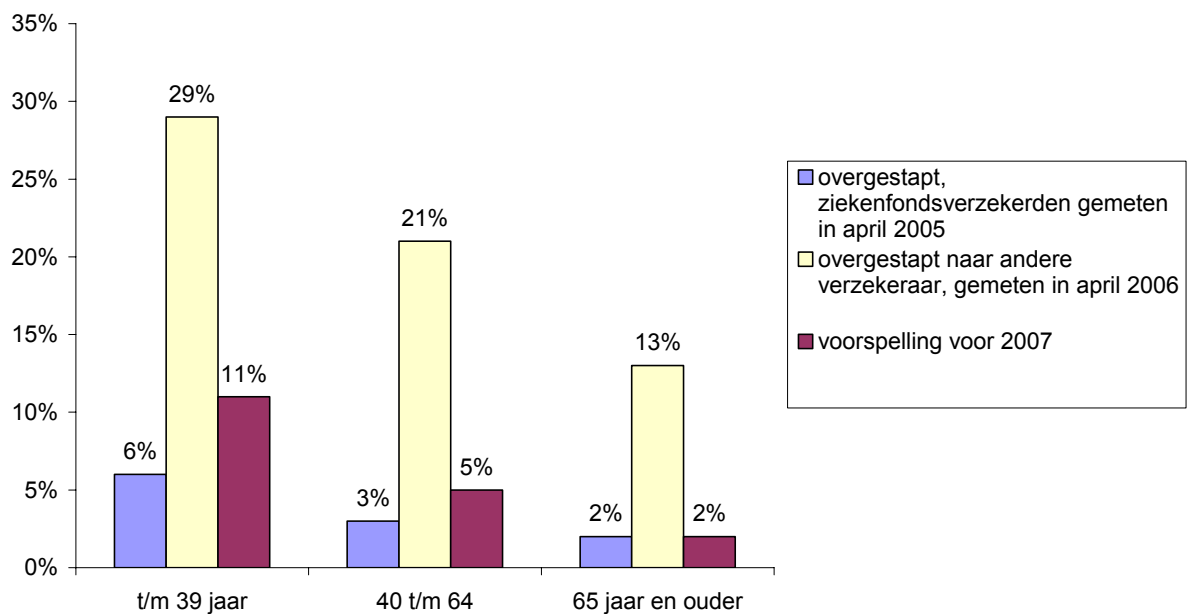
---

<sup>1</sup> De Jong J., Delnoij D., Groenewegen P. *Verzekerdenmobiliteit is hoog. Ook ouderen zijn overgestapt*, NIVEL, 2006

### Jongeren wisselen vaker dan ouderen

De verwachting is dat jongeren (t/m 39 jaar) vaker van zorgverzekeraar zullen wisselen per 2007 dan ouderen. Jongeren wisselden overigens altijd al meer van zorgverzekeraar dan ouderen. In het nieuwe zorgstelsel wisselen jongeren wel vaker dan in het oude ziekenfondssysteem. Voor ouderen lijkt dit niet het geval te zijn. Mogelijk hebben zij vorig jaar hun kans gegrepen om een keer te wisselen van zorgverzekeraar. Verschillen naar opleidingsniveau en ervaren gezondheid zijn er niet.

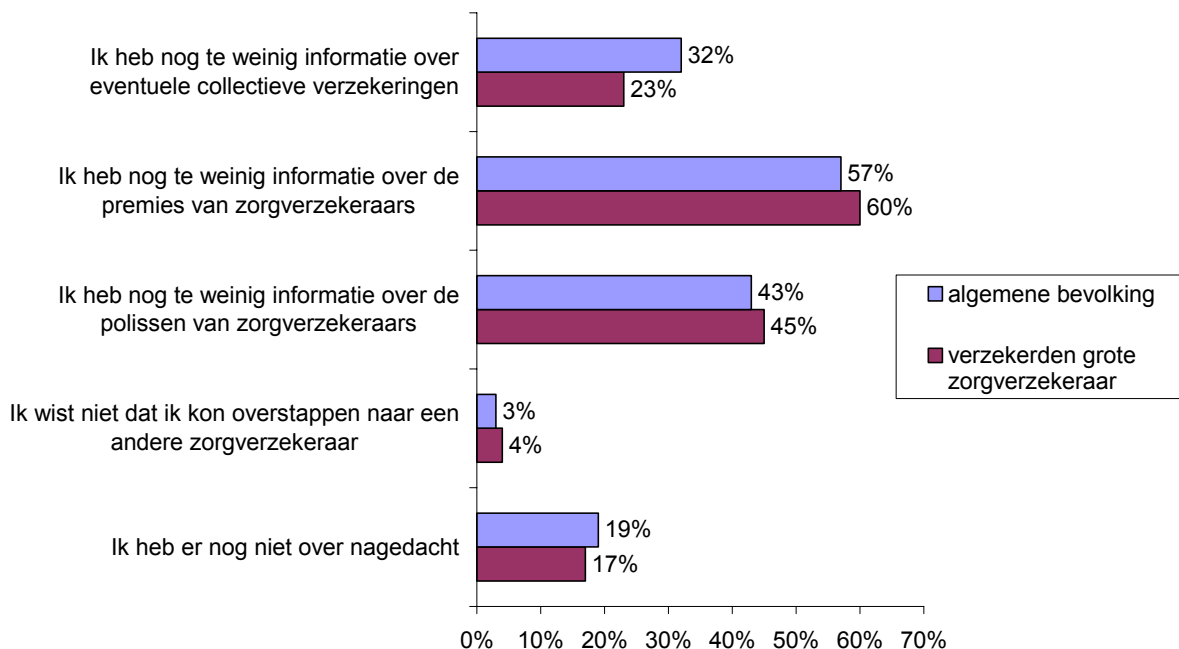
**Wisselen van zorgverzekeraar naar leeftijd. Cijfers voor 2005 en 2006 en een voorspelling voor 2007.**



### Informatiegebrek leidt tot uitstel van keuze

De vraag waarom mensen nog geen keuze hebben gemaakt is voorgelegd aan de algemene bevolking en aan de verzekerden van één van de grote zorgverzekeraars. Mensen die aangaven dat zij nog niet weten of ze gaan overstappen naar een andere zorgverzekeraar benoemden als redenen hiervoor dat zij nog te weinig informatie hebben over de premies (57% van de mensen die nog niet hebben gekozen in de algemene bevolking en 60% van de verzekerden van een grote verzekeraar die nog niet hebben gekozen), over de polissen (43% van de mensen die nog niet hebben gekozen in de algemene bevolking en 45% van de verzekerden van een grote verzekeraar die nog niet hebben gekozen) en over eventuele collectieve contracten (32% van de mensen die nog niet hebben gekozen in de algemene bevolking en 23% van de verzekerden van een grote verzekeraar die nog niet hebben gekozen).

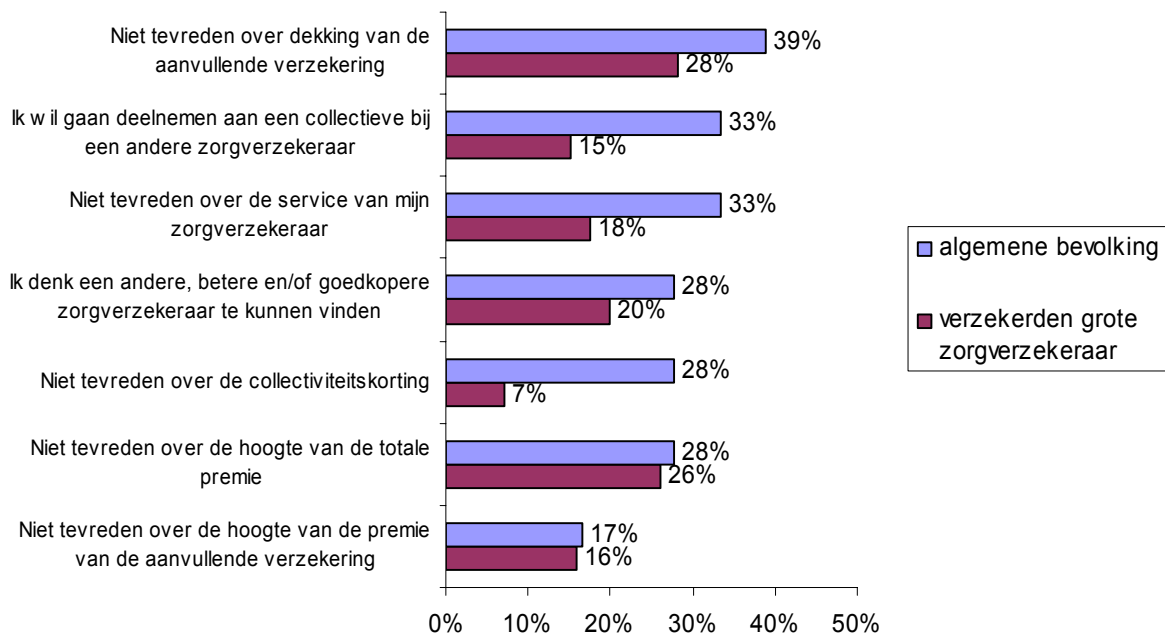
Redenen waarom mensen nog geen beslissing hebben genomen



### Collectief aanbod ook dit jaar van invloed op mobiliteit

Onder de algemene bevolking zijn ontevredenheid over de dekking van het aanvullende pakket (39% van de overstappers), ontevredenheid met de service van de zorgverzekeraar (33% van de overstappers) en deelname aan een collectieve verzekering bij een andere zorgverzekeraar (33% van de overstappers) de meest genoemde redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar. Ook aan de verzekerden van één van de grote zorgverzekeraars is de vraag voorgelegd waarom men van plan is te gaan wisselen. Voor deze verzekerden zijn redenen om over te stappen ontevredenheid over de dekking van het aanvullende pakket (28% van de overstappers), ontevredenheid over de hoogte van de totale premie (26% van de overstappers) en de verwachting een betere en/of goedkopere zorgverzekering te kunnen vinden (20% van de overstappers).

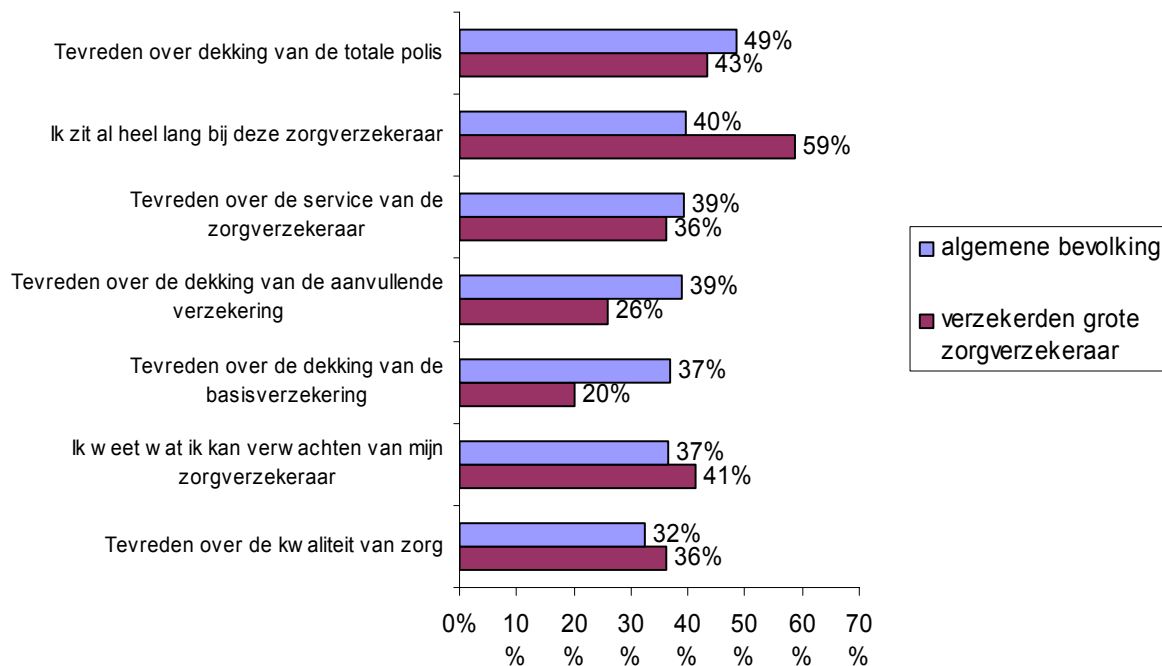
### Redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar



### Mensen die niet overstappen zijn tevreden over dekking en service

Mensen uit de algemene bevolking die niet van plan zijn om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar geven als redenen aan dat zij tevreden zijn over de dekking van het totale pakket (49% van de zittendblijvers), dat zij al heel lang bij deze zorgverzekeraar zitten (40% van de zittendblijvers), dat zij tevreden zijn over de service van de zorgverzekeraar (39% van de zittendblijvers) en dat zij tevreden zijn over de dekking van het aanvullende pakket (39% van de zittendblijvers). Verzekerden van één van de grote zorgverzekeraars zijn van plan om bij hun huidige zorgverzekeraar te blijven, omdat ze al heel lang bij deze zorgverzekeraar verzekerd zijn (59% van de zittendblijvers), ze tevreden zijn over de dekking van het totale pakket (43% van de zittendblijvers), ze weten wat ze kunnen verwachten van de zorgverzekeraar (41% van de zittendblijvers) en ze tevreden zijn over de service van de zorgverzekeraar (36% van de zittendblijvers).

### Redenen om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven



### Beschouwend

De mogelijkheid om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar is een belangrijk element in het nieuwe zorgverzekeringsstelsel. Consumenten zouden hierdoor invloed kunnen uitoefenen op zowel de premie als de kwaliteit van de zorgverzekering. Door (de dreiging om) te wisselen van zorgverzekeraar zouden verzekerden de zorgverzekeraars scherp houden. Een hoog percentage mensen dat daadwerkelijk van zorgverzekeraar wisselt is hiervoor niet noodzakelijk.

Vorig jaar zijn mensen massaal overgestapt naar een andere zorgverzekeraar. Het was de vraag of de verzekerdmobilititeit zo hoog zou blijven, of dat het eenmalig was. Dit laatste lijkt het geval te zijn: dit jaar zijn weinig mensen van plan om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar. Op basis van de voornemens die mensen uitspreken, verwachten we dat uiteindelijk ongeveer 5% van de bevolking

daadwerkelijk van zorgverzekeraar zal wisselen. Dat dit jaar minder mensen van plan zijn over te stappen komt mogelijk doordat vorig jaar bijzonder veel media aandacht is geweest voor het wisselen van zorgverzekeraar. Informatie van de overheid en zorgverzekeraars is dit jaar pas laat beschikbaar gekomen. Gebrek aan informatie is dan ook een belangrijke reden waarom mensen nog geen keuze hebben kunnen maken. Daarnaast is de overstapperperiode dit jaar veel korter. Ook is het mogelijk dat mensen vorig jaar moeite hebben gedaan om een passende zorgverzekering te kiezen en dat zij zich er dit jaar niet meer in willen verdiepen.

Vorig jaar wisselden mensen vooral vanwege een collectief aanbod en de premie van de verzekering<sup>2</sup>. Dit jaar lijkt de premie een minder belangrijke rol te spelen. De aanvullende verzekering en een collectief aanbod zijn veel genoemde redenen om te wisselen van zorgverzekeraar. Grote verschillen in redenen om te wisselen zijn niet gevonden tussen de algemene bevolking en de verzekerden van één van de grote zorgverzekeraars. Dit betekent dat zorgverzekeraars vooral op de aanvullende verzekering kunnen gaan concurreren. Zorgverzekeraars zijn niet verplicht om verzekerden te accepteren voor de aanvullende verzekering. Zij zouden de aanvullende verzekering kunnen gebruiken om verzekerden met een gunstig risico te selecteren. De rol van collectiviteiten en de aanvullende verzekering bij het overstappen zal verder onderzocht moeten worden.

Verder blijkt dat mensen tot en met 39 jaar duidelijk mobieler zijn op de verzekeringsmarkt dan ouderen. De toekomst zal moeten uitwijzen of als gevolg hiervan verzekeraars vooral gaan concurreren om de gunst van juist deze, vanuit verzekeringsoogpunt aantrekkelijke groep, consumenten te behouden.

### **Onderzoeksmethode**

Het Consumentenpanel Gezondheidszorg bestaat uit ruim 2400 personen die qua leeftijd en geslacht een representatieve afspiegeling van de Nederlandse bevolking vormen. In november 2006 is een schriftelijke vragenlijst verstuurd aan 1298 panelleden. De vragenlijst werd ingevuld geretourneerd door 1045 panelleden (respons 81%). De plannen die mensen hadden ten aanzien van het wisselen van zorgverzekeraar waren een belangrijk onderwerp in de vragenlijst.

Het VGZ Verzekerdenpanel bestaat uit ruim 11.000 mensen die verzekerd zijn bij VGZ<sup>3</sup>. Een groot deel van de panelleden kreeg eind oktober/begin november 2006 een vragenlijst toegestuurd over de plannen ten aanzien van het wisselen van zorgverzekeraar. Ze kregen de vragenlijst per post (6913 panelleden) of via internet (3282 panelleden). 3598 mensen (respons 52%) retourneerden de vragenlijst per post en 2904 mensen (respons 88%) retourneerden de online vragenlijst.

---

<sup>2</sup> Delnoij D., van der Schee E. *Collectief aanbod nodigt uit tot wisselen van zorgverzekeraar*, NIVEL, 2006.

<sup>3</sup> Hendriks, M., Delnoij, D.M.J., Groenewegen, P.P. *Het VGZ Verzekerdenpanel. Achtergrond-document en basisgegevens 2006*, NIVEL, 2006.

**Voor meer informatie**

[consumentenpanel@nivel.nl](mailto:consumentenpanel@nivel.nl)

[vgzpanel@nivel.nl](mailto:vgzpanel@nivel.nl)