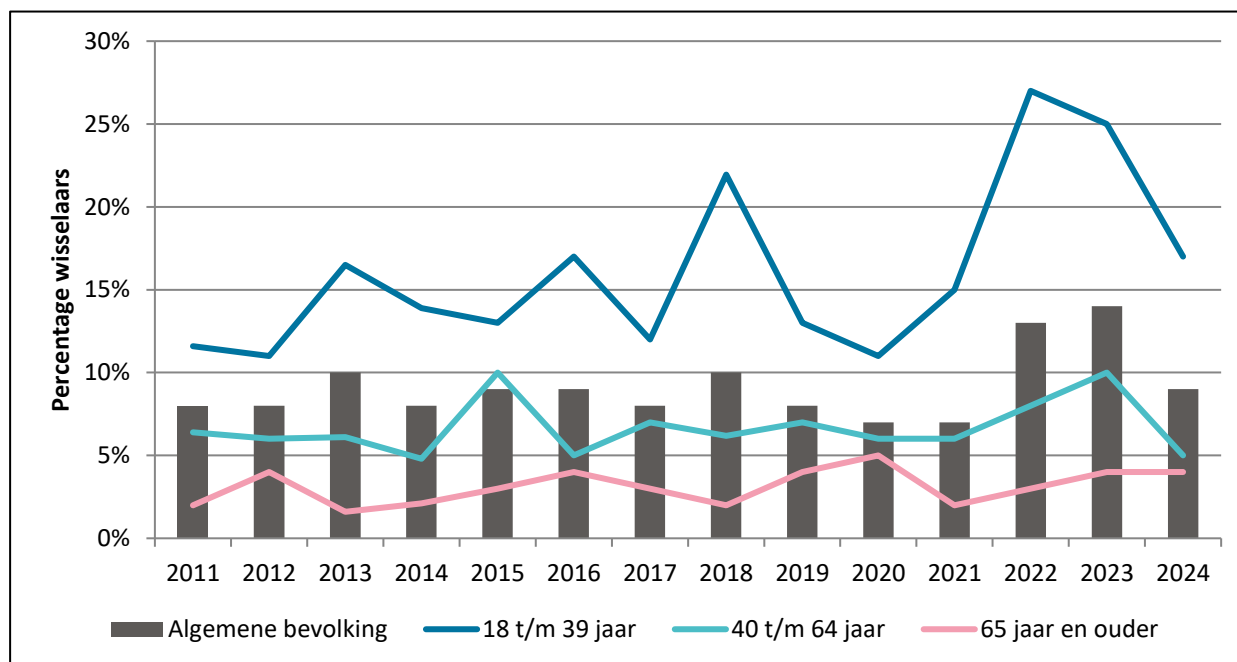


Overstapseizoen 2023-2024: Bijna één op de tien verzekerden stapte in 2024 over naar een andere zorgverzekeraar

S. Huijgen, M. Meijer, A.E.M. Brabers & J.D. de Jong

9% van de verzekerden in Nederland geeft aan te zijn gewisseld van zorgverzekeraar in het overstapseizoen 2023-2024^A. Dit percentage is lager dan het wisselpercentage in 2023 (14%) en 2022 (13%), maar vergelijkbaar met de wisselpercentages tussen de jaren 2011-2021 (7-10%). Verzekerden in de leeftijdsgroep 18 t/m 39 jaar geven, zoals elk jaar, vaker aan (17%) te zijn gewisseld dan verzekerden van 40 t/m 64 jaar (5%) en verzekerden van 65 jaar en ouder (4%). Net als in voorgaande jaren is ontevredenheid over de hoogte van de totale premie in 2024 de meest genoemde reden (39%) onder overstappers om te wisselen van zorgverzekeraar. Dat de zorgverzekeraar niet met alle zorgverzekeraars een contract heeft afgesloten staat dit jaar voor het eerst in de top 6 meest genoemde redenen om te wisselen. Tevredenheid over de dekking van de polis is, net als voorgaande jaren, de meest genoemde reden om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven (52%).

Figuur 1 Percentage verzekerden dat aangeeft te zijn gewisseld van zorgverzekeraar in de jaren 2011-2024^B voor de algemene bevolking in Nederland (gewogen) en uitgesplitst naar leeftijd. De gewogen N op deze vraag ligt in de jaren 2011-2024 ligt tussen de 642 en 1400



^A Vektis komt uit op een percentage van 7,4%, op basis van registratiedata waarin gekeken wordt naar wisselingen op het niveau van risicodragers. In onze data gaan we uit van wisselingen vanuit het perspectief van verzekerden, dus ook binnen risicodragers. Zie voor meer informatie de onderzoeksmethode.

^B In de jaren 2005-2009 is het percentage verzekerden dat aangeeft te zijn gewisseld ook in kaart gebracht. Deze percentages zijn gerapporteerd in de factsheet van 2020².

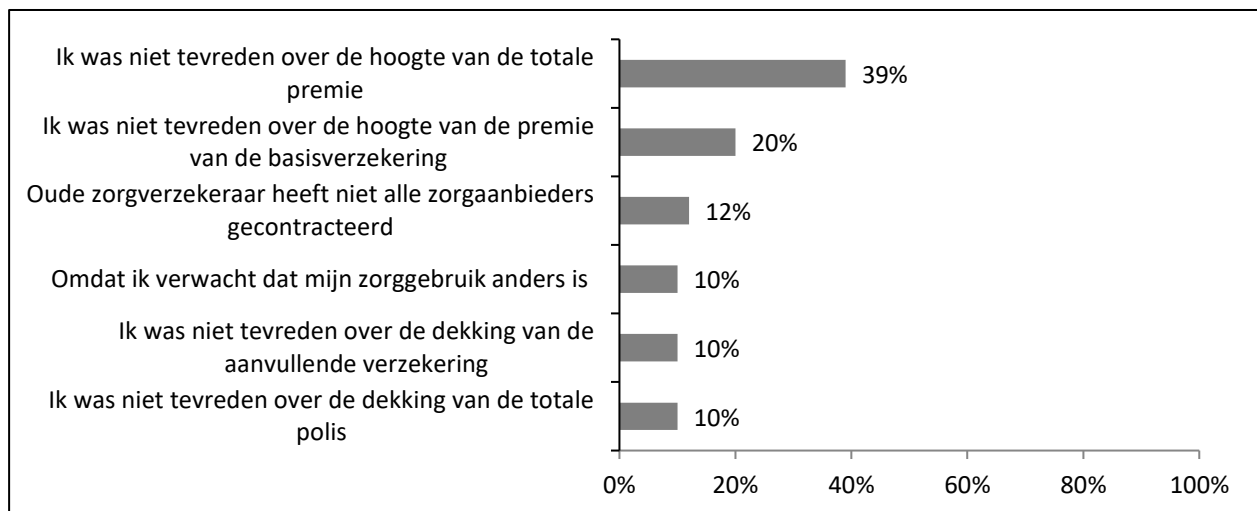
Wisselpercentage verzekerden lager dan vorige overstapeseizoenen

In 2024 geeft bijna één op de tien verzekerden aan te zijn gewisseld van zorgverzekeraar tijdens het overstapeseizoen 2023-2024^{AC} (Figuur 1). Dit percentage is lager dan de percentages in de jaren 2022 en 2023 (13-14%) en is vergelijkbaar met het percentage in de periode 2011-2021 (7-10%). Het overstappercentage van 2024 komt tot stand omdat er, net als in voorgaande jaren, relatief gezien veel verzekerden van 18 t/m 39 jaar aangeven te zijn gewisseld. Dit jaar is te zien dat het overstappercentage onder verzekerden van 18 t/m 39 jaar hoog is (17%), maar wel lager ligt dan in 2022 en 2023 (25-27%). In de leeftijdscategorie 40 t/m 64 jaar is het wisselpercentage 5%, wat vergelijkbaar is met het percentage van eerdere jaren (rond de 4%). In de leeftijdscategorie 65+ is het wisselpercentage dit jaar 4%. Dit is ook vergelijkbaar met afgelopen jaren, toen het percentage rond de 3% lag. 66% van de verzekerden in Nederland geeft in 2024 aan in de afgelopen 5 jaar geen enkele keer te zijn gewisseld van zorgverzekeraar. Dit is vergelijkbaar met de afgelopen jaren¹⁻⁷.

Ontevredenheid over de hoogte van de premie weer meest genoemde reden om over te stappen

Figuur 2 laat de top 6 meest genoemde redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar zien. Net als de voorgaande jaren is in 2024 de hoogte van de totale premie de meest genoemde reden om te wisselen van zorgverzekeraar (39%), gevolgd door de ontevredenheid over de hoogte van de basispremie^D (20%)¹⁻⁷. De oude zorgverzekeraar heeft niet met alle zorgaanbieders een contract afgesloten staat dit jaar voor het eerst in de top 6 van meest genoemde redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar; 12% van de overstappers (7 van de 59) geeft dit aan. In 2023 kruiste 1% deze reden aan, tegenover 8% in 2022.

Figuur 2 Top 6 meest genoemde redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar (n=59) (Respondenten konden meerdere redenen aankruisen)



^A Vektis komt uit op een percentage van 7,4%, op basis van registratiedata waarin gekeken wordt naar wisselingen op het niveau van risicodrager. In onze data gaan we uit van wisselingen vanuit het perspectief van verzekerden, dus ook binnen risicodragers. Zie voor meer informatie de onderzoeksmethode.

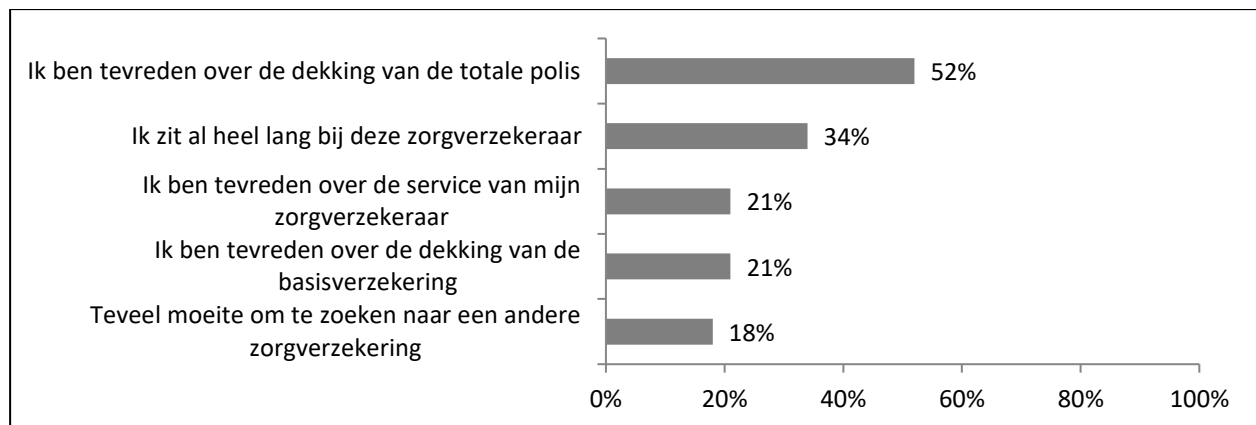
^C Het meest recente overstapeseizoen liep van 14 november 2023 tot 1 februari 2024. Verzekerden hadden tot 1 januari 2024 de tijd om hun zorgverzekering op te zeggen en tot 1 februari 2024 de tijd om een nieuwe zorgverzekering af te sluiten.

^D In bijlage 1 staat een compleet overzicht van de aangekruiste redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar in de periode 2011 tot 2024.

Tevredenheid over de dekking van de polis is de meest genoemde reden om bij huidige zorgverzekeraar te blijven

Figuur 3 toont de top 5 meest genoemde redenen om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven. Er zijn weinig verschillen te zien in de huidige top 5 ten opzichte van voorgaande jaren^E. Meer dan de helft (52%) van de niet-overstappers geeft aan bij de huidige zorgverzekeraar te blijven, omdat ze tevreden zijn over de dekking van de totale polis^E. Dit is, net als in vorige jaren, de meest genoemde reden om niet over te stappen van zorgverzekeraar¹⁻⁷. ‘Teveel moeite om te zoeken naar een andere zorgverzekering’ staat dit jaar voor het eerst in de top 5 genoemde redenen om bij de oude zorgverzekeraar te blijven; 18% van de niet-overstappers gaf dit aan.

*Figuur 3 Top 5 meest genoemde redenen om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven (n=729)
(Respondenten konden meerdere redenen aankruisen)*



Klein percentage niet-overstappers ervaart overstapbelemmeringen

De ervaren overstapbelemmeringen door de niet-overgestapte verzekerden verschillen in het overstapseizoen 2023-2024 weinig met die van voorgaande jaren¹⁻⁷. Angst voor (administratieve) problemen bij het overstappen, angst om niet geaccepteerd te worden voor de aanvullende verzekering, angst om vragen te moeten beantwoorden over gezondheid, en angst voor een hogere premie voor de aanvullende verzekering i.v.m. leeftijd, werden net als in voorgaande jaren door 5% of minder van de niet-overstappers als reden opgegeven om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven. Twee procent van de niet-overstappers had te weinig informatie om voor een andere verzekeraar te kiezen en 2% vond de informatie om te kiezen onduidelijk.

Tot slot

Jaarlijks hebben verzekerden de mogelijkheid om over te stappen van zorgverzekeraar wanneer zij niet meer tevreden zijn met de prijs en/of kwaliteit van de huidige zorgverzekering of wanneer een andere verzekeraar beter bij hen past⁸. Zo worden verzekeraars gemotiveerd kwalitatief goede zorg tegen een zo laag mogelijke prijs in te kopen. Dit jaar (2024) laten de resultaten zien dat er minder verzekerden aangeven dat ze zijn gewisseld van zorgverzekeraar dan in 2022 en 2023 (9% vs. 13/14%). Het percentage overstappers is vergelijkbaar met het percentage overstappers in de periode 2011-2021 toen het percentage tussen 7-10% lag. Waar in het vorige overstapseizoen (2022-2023) de premieverhoging nog nooit zo groot was geweest, lag de premieverhoging dit jaar iets lager^{9,10}. Het zou kunnen dat verzekerden zich dit jaar in mindere mate hebben georiënteerd op goedkopere verzekeringsopties, met als gevolg dat minder verzekerden ook daadwerkelijk zijn gewisseld.

^E In bijlage 2 staat een compleet overzicht van de aangekruiste redenen om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven in de periode 2011 tot 2024.

Een andere mogelijkheid voor het lagere wisselpercentage is dat veel verzekerden, vanwege de premieverhoging in 2023, vorig overstapseizoen gewisseld zijn naar een goedkope(re) zorgverzekeraar. Deze mensen stappen mogelijk in 2024 niet over omdat ze tevreden zijn met hun keuze.

Wat opvalt aan de overstapcijfers dit jaar, is dat de reden ‘*Oude zorgverzekeraar heeft niet alle zorgaanbieders gecontracteerd*’ voor het eerst in de top 6 redenen om over te stappen staat. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de Consumentenbond in november 2023 bekend maakte dat veel verzekeraars met veel zorgaanbieders nog geen contract hadden afgesloten¹¹. Dit nieuwsbericht werd door verschillende media opgepakt. Het is mogelijk dat doordat dit onderwerp in het overstapseizoen van 2023-2024 veel in het nieuws is geweest, verzekerden meer op de contractering van zorgaanbieders hebben gelet bij het oriënteren op een nieuwe zorgverzekering. Mogelijk zijn verzekerden overgestapt als het bij hun huidige zorgverzekeraar nog niet helder was met welke zorgaanbieders een contract was afgesloten. Ook worden er steeds minder restitutiepolissen aangeboden¹². Verzekerden moeten hierdoor vaker kiezen voor een naturapolis, waarbij niet met alle zorgaanbieders een contract is afgesloten. Mogelijk wordt de contractering van zorgaanbieders daardoor steeds belangrijker bij het kiezen van een zorgverzekering.

Verzekerden moeten een polis kiezen op basis van zowel prijs als kwaliteit om zorgverzekeraars te blijven stimuleren goede zorg aan te bieden tegen een zo laag mogelijke prijs. Verzekerden vinden al jaren de prijs van een verzekering het belangrijkste; de kwaliteit van de verzekering wordt minder belangrijk gevonden in het overstaptraject⁸. De Nivel barometer ‘Wisselen van zorgverzekeraar’ zal aankomende jaren, waarin wordt verwacht dat de zorgpremie, mede door de vergrijzing, sterk zal stijgen, in kaart blijven brengen wat de redenen zijn voor verzekerden om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar, of bij de huidige zorgverzekeraar te blijven, om zo ook inzicht te krijgen in de signalen die verzekerden geven⁹.

Onderzoeksmethode

In februari 2024 ontving een steekproef (N=1.500) uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg¹², representatief naar leeftijd en geslacht voor de bevolking van 18 jaar en ouder een vragenlijst over onder andere het wisselen van zorgverzekeraar. De resultaten beschreven in deze factsheet zijn gebaseerd op de antwoorden van 811 respondenten (respons 54%). De uiteindelijke respons was, op basis van leeftijd en geslacht, niet helemaal representatief voor de bevolking in Nederland (mannen en vrouwen van 18-39 jaar waren enigszins ondervertegenwoordigd). Wanneer er gesproken wordt over de algemene bevolking, is er een weging toegepast om hiervoor te corrigeren, zodat de resultaten representatief zijn voor de bevolking naar leeftijd en geslacht.

Deze factsheet is gebaseerd op cijfers over het wisselen van zorgverzekeraar vanuit het perspectief van verzekerden. Dit is een bredere definitie van wisselen dan de definitie die Vektis hanteert, waarbij verzekerdenmobiliteit gedefinieerd wordt als het aantal verzekerden dat naar een andere risicodrager overstapt. Verzekerden die gewisseld zijn tussen 2 labels van 1 risicodrager worden niet meegerekend in de cijfers van Vektis. In onze cijfers wordt ook het wisselen tussen labels binnen een risicodrager als wisselen van zorgverzekeraar gezien. Een voorbeeld is dat het label HEMA onder de risicodrager Menzis valt. Verzekerden die overstappen van HEMA naar Menzis (of andersom) worden bij ons wel gezien als overstappers van zorgverzekeraar, en bij Vektis niet. Vandaar dat ons jaarlijks wisselpercentage vaak iets hoger ligt dan dat van Vektis¹³.

De cijfers rondom het wisselen van zorgverzekeraar zijn ook te vinden op <https://www.nivel.nl/nl/consumentenpanel-gezondheidszorg/barometer-wisselen-van-zorgverzekeraar>. Hier kunt u uw eigen grafiek met resultaten samenstellen, bijvoorbeeld het wisselpercentage uitgesplitst naar leeftijd en

geslacht. Voor meer informatie over het panel kunt u terecht op <https://www.nivel.nl/nl/consumentenpanel-gezondheidszorg/consumentenpanel-gezondheidszorg> of e-mailen naar consumentenpanel@nivel.nl. Meer informatie over het panel is ook te vinden in het basisrapport met informatie over het panel¹⁴.

Meer weten

Het Nivel levert de kennis om de gezondheidszorg in Nederland beter te maken. Dat doen we met hoogwaardig, betrouwbaar en onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek naar thema's met een groot maatschappelijk belang. 'Kennis voor betere zorg' is onze missie. Alle onderzoeken publiceert het Nivel openbaar. U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties op www.nivel.nl/publicaties.

Titelgegevens van deze publicatie

De gegevens uit deze publicatie mogen met de volgende bronvermelding worden gebruikt: Huijgen, S. Meijer, M., Brabers, A.E.M. Jong, J.D. de. Overstapeseizoen 2023-2024: Bijna één op de tien verzekerden stapte in 2024 over naar een andere zorgverzekeraar. Barometer wisselen van zorgverzekeraar. Utrecht: Nivel, 2024.

Literatuur

- ¹ Holst L, Brabers AEM & de Jong JD. (2021). Ook in 2021 geeft 7% aan te zijn gewisseld van zorgverzekeraar. Utrecht: Nivel.
- ² Meijer M, Holst L, Brabers AEM & de Jong JD. (2020). 7% van de verzekerden zegt te zijn gewisseld van zorgverzekeraar. Utrecht: Nivel.
- ³ Holst L, Brabers AEM & de Jong JD. (2019). 8% van de verzekerden geeft aan te zijn overgestapt van zorgverzekeraar in 2019. Utrecht: Nivel.
- ⁴ Kooijman MP, Brabers AEM & de Jong JD. (2018). 10% is overgestapt van zorgverzekeraar. Hoogte van de premie evenals voorgaande jaren de meest genoemde reden om over te stappen. Utrecht: Nivel.
- ⁵ Van der Schors W, Brabers AEM & de Jong JD. (2017). 8% wisselt van zorgverzekeraar. Deel verzekerden lijkt steeds vaker inhoudelijke overwegingen mee te nemen bij keuze zorgverzekering. Utrecht: Nivel.
- ⁶ Brabers AEM, Verleun A, Hoefman R & de Jong JD. (2016). Percentage wisselaars blijft gelijk. Premie net als in eerdere jaren de belangrijkste reden om te wisselen. Utrecht: Nivel.
- ⁷ Holst L, Brabers AEM & de Jong JD. (2023). Bijna de helft van de overstappers geeft aan te wisselen van zorgverzekeraar omdat ze ontevreden zijn over de hoogte van de totale premie. Utrecht: Nivel.
- ⁸ De Jong JD, Brabers AEM, Bouwhuis S, Bomhoff M & Friele R. (2015). Het functioneren van de zorgverzekeringsmarkt. Een kennissynthese. Utrecht: Nivel.
- ⁹ Independer (2023). *Zorgpremie 2024 flink omhoog: compleet overzicht*. Geraadpleegd 25-03-2024. ¹⁰ NOS (2023). *Premiestijging zorgverzekeraars minder dan het kabinet dacht*. Geraadpleegd 25-03-2024
- ¹¹ Consumentenbond (2023). *Contractering zorgaanbieders weer niet rond*. Geraadpleegd 22-03-2024
- ¹² Zorgwijzer (z.d.). *Cijfers zorgverzekering*. Geraadpleegd 5-04-2024
- ¹³ Vektis (2023). *Verzekerden in beeld 2022: Inzicht in het overstapeseizoen*. Zeist: Vektis
- ¹⁴ Brabers AEM & de Jong JD. (2022). *Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel 2022*. Utrecht: Nivel.

Bijlage 1: Redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar.	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	n=71	n=61	n=71	n=50	n=74	n=46	n=43	n=53	n=45	n=47	n=61	n=80	n=87	n=59
Niet tevreden over de hoogte van de totale premie	52%	41%	34%	38%	23%	26%	30%	40%	29%	28%	30%	35%	46%	39%
Niet tevreden over de hoogte van de premie van de basisverzekering	5%	12%	21%	12%	8%	11%	16%	15%	9%	11%	21%	19%	16%	20%
Omdat ik verwacht dat mijn zorggebruik anders is	-	-	-	10%	14%	13%	19%	9%	16%	19%	20%	11%	13%	10%
Ik wilde een specifieke aanvullende verzekering	6%	3%	11%	8%	12%	7%	9%	8%	11%	11%	15%	14%	9%	7%
Niet tevreden over de hoogte van de premie van de aanvullende verzekering	8%	16%	14%	10%	8%	2%	9%	11%	4%	6%	7%	11%	6%	7%
Niet tevreden over de collectiviteitskorting	7%	8%	3%	2%	5%	2%	2%	2%	0%	6%	2%	4%	6%	3%
Niet tevreden over de dekking van de basisverzekering	1%	3%	6%	4%	3%	2%	7%	2%	13%	2%	2%	5%	5%	3%
Niet tevreden over de service van mijn zorgverzekeraar	4%	8%	6%	8%	3%	0%	5%	4%	9%	4%	8%	5%	5%	5%
Omdat ik niet meer naar de zorgaanbieder van mijn voorkeur kan	-	0%	1%	2%	5%	2%	5%	6%	2%	0%	2%	5%	3%	2%
Niet tevreden over de dekking van de totale polis	9%	8%	7%	8%	5%	9%	5%	15%	13%	13%	10%	13%	2%	10%
Niet tevreden over de dekking van de aanvullende verzekering	7%	13%	14%	6%	9%	7%	12%	23%	18%	13%	18%	10%	2%	10%
Mijn oude zorgverzekeraar vergoedt geen zorg gericht op het bevorderen van een gezonde leefstijl of het voorkomen van ziekten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3%	1%	2%	0%
Ik wilde in plaats van een naturapolis een restitutiepolis	0%	0%	0%	0%	1%	0%	5%	2%	2%	2%	0%	0%	2%	0%
Omdat mijn oude zorgverzekeraar niet met alle zorgaanbieders een contract heeft afgesloten	-	-	-	2%	7%	9%	2%	2%	4%	4%	0%	8%	1%	12%
Ik wilde gaan deelnemen aan een collectieve zorgverzekering bij een andere zorgverzekeraar	6%	20%	13%	8%	14%	9%	12%	9%	16%	11%	10%	8%	1%	5%
Mijn gezinssituatie is veranderd	10%	3%	10%	2%	4%	4%	0%	2%	7%	4%	7%	5%	1%	3%
Niet tevreden over het vrijwillig eigen risico en de daarbij behorende premiekorting	0%	0%	1%	6%	1%	0%	2%	0%	4%	2%	0%	3%	1%	3%
Niet tevreden over de dekking van het collectieve contract	2%	3%	0%	0%	1%	2%	2%	0%	0%	0%	3%	0%	1%	2%
Mijn oude zorgverzekeraar heeft een slecht imago	0%	2%	0%	2%	0%	0%	2%	0%	2%	2%	0%	3%	1%	2%
Mijn oude zorgverzekeraar heeft geen oog voor duurzaamheid	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1%	0%
Niet tevreden over de kwaliteit van zorg die mijn zorgverzekeraar regelt	1%	3%	1%	0%	4%	0%	2%	0%	4%	0%	2%	5%	0%	3%
Mijn zorgaanbieder adviseerde mij om over te stappen	-	0%	0%	0%	1%	0%	2%	2%	2%	0%	0%	4%	0%	2%
Ik wilde in plaats van een restitutiepolis een naturapolis	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	2%	3%	0%	0%
Anders	24%	21%	30%	24%	30%	37%	36%	28%	18%	27%	28%	21%	21%	15%

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Bijlage 2: Redenen om bij een zorgverzekeraar te blijven.	n=1.161	n=806	n=781	n=748	n=778	n=630	n=595	n=671	n=634	n=711	n=781	n=734	n=669	n=728
Tevreden over de dekking van de totale polis	55%	53%	52%	49%	46%	51%	36%	59%	52%	53%	54%	52%	53%	53%
Ik zit al heel lang bij deze zorgverzekeraar	30%	31%	32%	30%	30%	31%	31%	35%	40%	34%	35%	37%	37%	34%
Tevreden over de service van mijn zorgverzekeraar	26%	26%	27%	20%	20%	20%	42%	31%	22%	25%	25%	27%	22%	21%
Tevreden over de dekking van de basisverzekering	18%	16%	20%	17%	20%	19%	14%	21%	23%	23%	21%	21%	20%	21%
Tevreden over de dekking van de aanvullende verzekering	19%	21%	19%	15%	18%	19%	16%	20%	22%	19%	19%	18%	18%	17%
Ik weet wat ik kan verwachten van mijn huidige zorgverzekeraar	19%	20%	22%	13%	14%	13%	17%	18%	18%	18%	18%	17%	17%	13%
Tevreden over de kwaliteit van zorg die mijn zorgverzekeraar regelt	20%	20%	18%	16%	16%	15%	17%	27%	20%	18%	20%	17%	17%	16%
Het was mij teveel moeite om te zoeken naar een eventuele andere, betere en/of goedkopere zorgverzekeraar	14%	14%	16%	12%	12%	11%	12%	15%	17%	16%	15%	16%	16%	18%
Ik zie te weinig onderlinge verschillen tussen zorgverzekeraars	10%	12%	17%	9%	11%	13%	11%	13%	14%	16%	14%	12%	13%	13%
Ik denk niet dat ik een andere, betere en/of goedkopere zorgverzekeraar kan vinden	12%	11%	11%	8%	10%	9%	11%	11%	14%	14%	10%	11%	13%	11%
Tevreden over de hoogte van de totale premie	16%	15%	12%	13%	14%	12%	15%	15%	16%	15%	16%	13%	12%	13%
Mijn zorgverzekeraar heeft een goed imago	13%	12%	13%	8%	12%	10%	14%	14%	13%	11%	9%	11%	9%	9%
Tevreden over de hoogte van de premie van de basisverzekering	5%	5%	5%	7%	6%	5%	8%	8%	8%	7%	7%	9%	7%	7%
Tevreden over de collectiviteitskorting	22%	20%	19%	16%	17%	15%	22%	21%	17%	10%	15%	14%	6%	11%
Tevreden over de dekking van het collectieve contract	15%	13%	14%	8%	10%	11%	21%	15%	13%	11%	11%	11%	6%	7%
Tevreden over de hoogte van de premie van de aanvullende verzekering	4%	4%	3%	4%	5%	4%	6%	6%	6%	4%	5%	5%	4%	4%
Mijn zorgverzekeraar vergoedt zorg gericht op het bevorderen van een gezonde leefstijl en het voorkomen van ziekten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4%	4%	4%	4%
Ik ben bang voor (administratieve) problemen indien ik overstap naar een andere zorgverzekeraar	5%	6%	8%	4%	2%	4%	4%	5%	5%	5%	5%	4%	4%	5%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd zal worden voor de aanvullende verzekering	3%	5%	7%	4%	5%	4%	4%	3%	3%	4%	4%	3%	4%	4%
Tevreden over het vrijwillig eigen risico en de daarbij behorende premiekorting	3%	3%	2%	2%	3%	3%	3%	5%	4%	5%	6%	4%	3%	4%
Ik ben bang voor een hogere premie voor de aanvullende verzekering i.v.m. mijn leeftijd	-	-	-	-	-	-	3%	3%	3%	3%	2%	2%	3%	2%
Ik ben bang dat ik vragen moet beantwoorden over mijn gezondheid of zorggebruik als ik overstap	-	-	-	-	-	1%	3%	1%	3%	2%	2%	3%	3%	2%
Ik denk dat het voor mij niet mogelijk is om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar	2%	4%	4%	3%	4%	3%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	3%	2%
De informatie die ik had om te kiezen was onduidelijk	-	2%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Mijn zorgverzekeraar heeft oog voor duurzaamheid	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2%	3%
Ik had te weinig informatie om te kunnen kiezen	-	2%	3%	1%	1%	1%	1%	2%	3%	2%	1%	2%	1%	2%
Anders	4%	6%	6%	5%	6%	7%	7%	6%	6%	8%	7%	6%	7%	6%