



Dit factsheet is een uitgave van het NIVEL. De gegevens mogen met bronvermelding (Reitsma-van Rooijen, M., Brabers, A.E.M., Jong, J.D. de. Vrije keuze van zorgaanbieders van belang bij het kiezen van een polis. Utrecht: NIVEL, 2015) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere NIVEL-publicaties in PDF-format op [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl).

## **Vrije keuze van zorgaanbieders van belang bij het kiezen van een polis**

*Margreet Reitsma-van Rooijen, Anne E.M. Brabers en Judith D. de Jong*

*In 2015 is 9% van de verzekerden overgestapt naar een andere zorgverzekering. Dit is vergelijkbaar met het percentage van vorig jaar. Jongeren wisselen nog steeds vaker dan ouderen. Wel is het aantal ouderen dat overstapt toegenomen, terwijl het aantal jongeren dat overstapt, is gedaald. Mogelijk komt dit doordat veel jongeren al een goedkope polis hebben en zij niet nog meer kunnen besparen op hun premie. De hoogte van de totale premie is nog steeds de belangrijkste reden om over te stappen, maar is minder belangrijk dan in voorgaande jaren. Redenen die te maken hebben met vrije artskeuze spelen een rol bij de keuze van een zorgverzekering en het overstappen van zorgverzekering. Verzekerden hechten, ongeacht leeftijd, veel waarde aan vrije keuze van zorgaanbieder. Jongeren vinden premie belangrijker dan ouderen.*

### **9% van de verzekerden is overgestapt in 2015**

Het percentage overstappers van zorgverzekeraar is nagenoeg gelijk gebleven aan dat van vorig jaar: in 2015<sup>1</sup> wisselde 9% van de bevolking van zorgverzekering (Reitsma & De Jong, 2014), in 2014 was dit 8% (zie Figuur 1). 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). In 2013 nam het percentage overstappers toe tot 10% (Reitsma en Brabers, 2013), waarna het percentage overstappers weer wat daalde.<sup>2</sup>

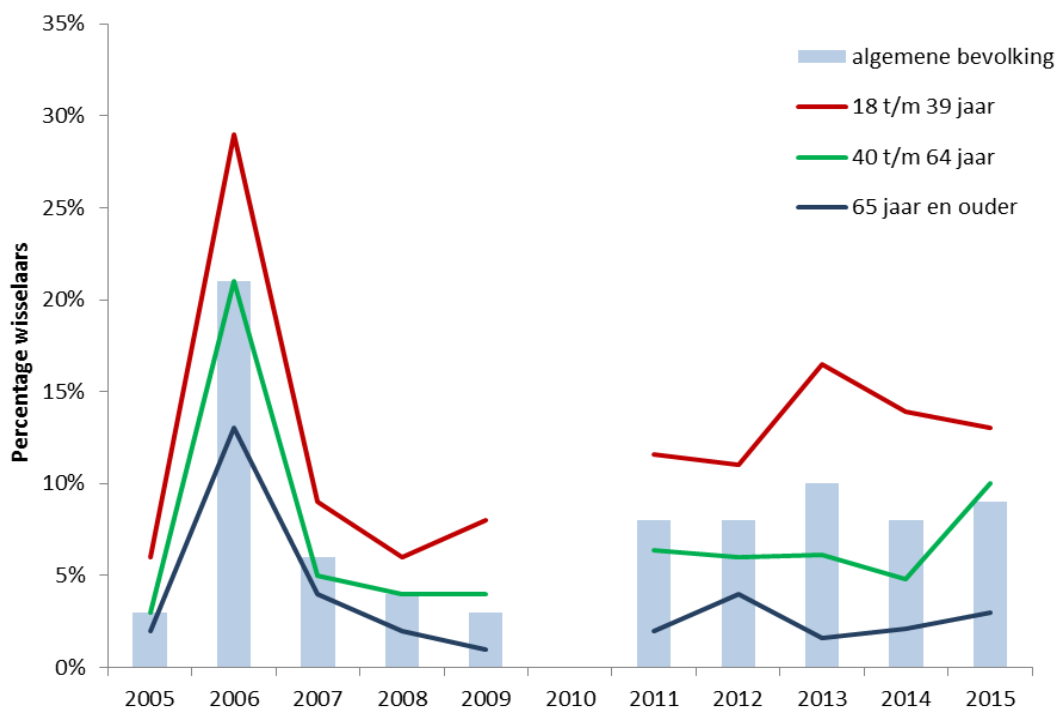
### **Ouderen wisselen vaker dan in eerdere jaren, jongeren juist wat minder**

Jongeren van 18 tot en met 39 jaar stappen in 2015, net als in voorgaande jaren, vaker over (13%) dan mensen van 40 tot en met 64 jaar (10%) en mensen van 65 jaar en ouder (3%) (zie Figuur 1). De verschillen zijn wel kleiner geworden. De daling van het aantal wisselaars onder jongeren in 2014 zet zich verder door in 2015. Daarentegen stijgt het percentage overstappers onder mensen van 65 jaar en ouder en mensen van 40 tot en met 64 jaar ten opzichte van 2014 (zie Figuur 1).

<sup>1</sup> Hiermee wordt bedoeld de periode van overstappen van eind 2014 tot 1 februari 2015.

<sup>2</sup> Cijfers van Vektis laten zien dat het definitieve percentage overstappers in 2015 6,8% is. 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 2015 van zorgverzekeraar gewisseld zijn. 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. In onze cijfers wordt ook het wisselen binnen een risicodrager als wisselen van zorgverzekeraar gezien.

*Figuur 1: Percentage overstappers naar andere zorgverzekeraar in de jaren 2005-2009 en 2011-2015 voor de algemene bevolking en 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.

### **Premie minder belangrijke reden om over te stappen dan in voorgaande jaren**

Alhoewel de hoogte van de totale premie nog steeds de meest genoemde reden is om over te stappen, wordt dit veel minder vaak genoemd dan in de voorgaande jaren (zie Tabel 1 in de Bijlage). De premie van de basisverzekering en de premie van de aanvullende verzekering stonden in 2013 en 2014 samen met de totale premie in de top 3 van redenen om te wisselen, maar staan daar in 2015 niet meer in. In 2015 staat de reden 'Omdat ik verwacht dat mijn zorggebruik anders is' op tweede plek (14%), gevolgd door de reden 'Ik wilde gaan deelnemen aan een collectieve zorgverzekering bij een andere zorgverzekeraar' (14%).

### **Keuzevrijheid van belang bij keuze voor huidige polis**

Aan alle respondenten is gevraagd hoe belangrijk ze premie en vrije keuze van zorgaanbieder vinden en in hoeverre beide aspecten een doorslaggevende rol hebben gespeeld bij de keuze voor de huidige polis. Jongeren hechten evenveel belang aan vrije keuze van zorgaanbieders als mensen van 65 jaar en ouder en mensen van 40 tot en met 64 jaar: 75% van de jongeren vindt vrije keuze van zorgaanbieder (heel) belangrijk, tegenover 80% van de mensen van 40 tot en met 64 jaar en 79% van de mensen van 65 jaar en ouder. Wel vinden jongeren de premie belangrijker dan ouderen: 64% van de 65+-ers vindt premie belangrijk, tegenover 82% van de mensen van 18 tot en met 39 jaar en 82% van de mensen van 40 tot en met 64 jaar. Voor jongeren speelt premie ook vaker een doorslaggevende rol bij de keuze voor hun huidige polis dan bij ouderen. Voor 64% van de jongeren heeft premie een doorslaggevende rol gespeeld bij de keuze voor de huidige polis, tegenover 54% bij mensen van 40 tot en met 64 jaar en 40% bij mensen van 65 jaar en ouder. Vrije keuze van zorgaanbieders speelt voor alle leeftijden een vrijwel even grote rol in de keuze voor hun huidige polis (49%, 51% en 54% in de drie verschillende leeftijdsgroepen).

Het belang van keuzevrijheid komt ook terug in de redenen om te wisselen van zorgverzekeraar. Twee redenen die dit jaar vaker dan vorig jaar worden genoemd als reden om te wisselen zijn dat men niet

meer naar de zorgaanbieder van voorkeur kan en dat de oude zorgverzekeraar niet met alle zorgaanbieders een contract heeft afgesloten. Respectievelijk 5% en 7% van de wisselaars kruiste deze redenen aan in 2015 tegenover 2% in 2014. Dit wijst erop dat het hebben van vrije artskeuze een grotere rol heeft gespeeld bij het overstappen van zorgverzekering dan vorig jaar.

Aan alle respondenten, dus ook degenen die niet gewisseld zijn, is gevraagd of ze bij hun overweging om al dan niet te wisselen van zorgverzekeraar erop gelet hebben welke zorgaanbieders er bij hun huidige polis zijn gecontracteerd. Ruim de helft (54%) zegt helemaal niet te hebben overwogen om te wisselen. 31% heeft er niet op gelet welke zorgaanbieders gecontracteerd zijn, 16% heeft hier wel opgelet. Van de mensen die gewisseld zijn heeft 50% hierop gelet, tegenover 11% van de mensen die niet gewisseld zijn.

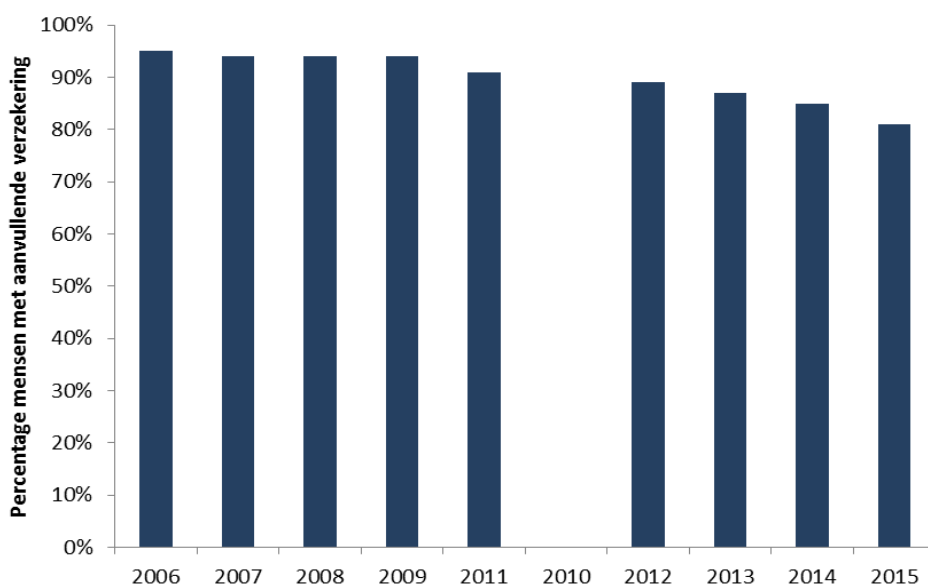
### **Niet-overstappers zijn vooral tevreden over de dekking**

Iets minder dan de helft (46%) 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). Mensen kunnen ook belemmeringen ervaren om over te stappen. Een van deze belemmeringen is dat men bang is voor (administratieve) problemen bij het overstappen naar een andere zorgverzekeraar. In 2013 kruiste 8% dit als reden aan om niet over te stappen, in 2014 4% en in 2015 is dit verder gedaald tot 2%.

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

Het percentage mensen met een aanvullende verzekering is in 2015 verder afgenomen, namelijk naar 81% (zie Figuur 2). In de periode 2006-2014 daalde het percentage al van 95% naar 85% (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; Reitsma en de Jong, 2014). We hebben gevraagd waarom mensen geen aanvullende verzekering hebben, waarbij meerdere antwoorden mogelijk waren. Twee derde van de mensen zonder aanvullende verzekering (66%) geeft aan deze niet te hebben, omdat ze geen of weinig gebruik maken van zorg die binnen deze verzekering valt. Ruim een derde (35%) geeft als reden om geen aanvullende verzekering te hebben dat de premie van de aanvullende verzekering te hoog is.

*Figuur 2: Percentage mensen met aanvullende verzekering\**



\* In 2010 is geen peiling over wisselen gehouden in het Consumentenpanel Gezondheidszorg

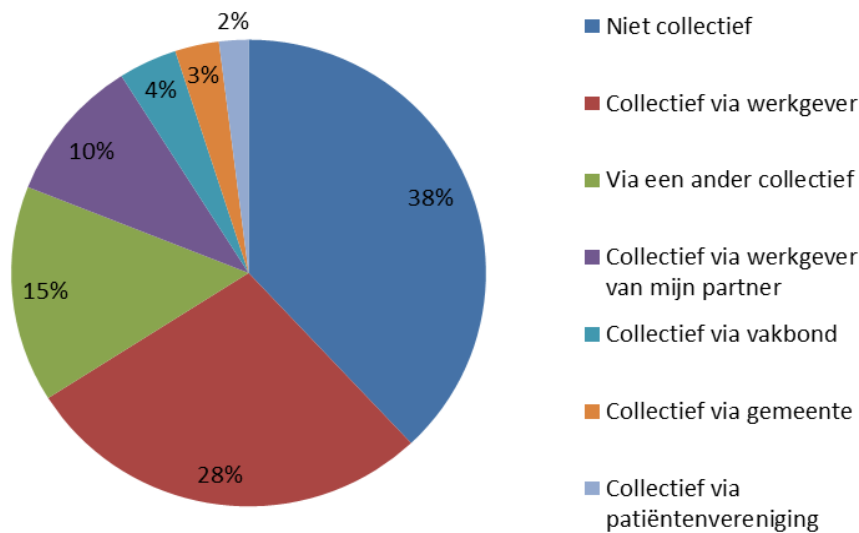
### Minder verzekerden kiezen voor een vrijwillig eigen risico

In 2015 geeft 87% aan *geen* vrijwillig eigen risico te hebben, tegenover 77% vorig jaar (in 2014). Het aantal verzekerden met een vrijwillig eigen risico is dus gedaald. Indien verzekerden wel voor een vrijwillig eigen risico kiezen, dan kiezen zij meestal voor het maximaal vrijwillig eigen risico van 500 euro.

### Collectiviteiten

Ruim een derde (38%) van de ondervraagden is individueel verzekerd. De overige ondervraagden zijn in 2015 via een collectief verzekerd. Meestal is dit een collectief via de werkgever (zie Figuur 3). Dit patroon is vergelijkbaar met andere jaren. 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. Dit heeft er echter nu nog niet toe geleid dat meer mensen zich collectief via een patiëntenvereniging verzekeren.

Figuur 3: Percentage van verzekerden per soort collectief (2015)



### Tot slot

Mobiliteit van verzekerden is een van de pijlers van het huidige zorgstelsel (De Jong, Delnoij en Groenewegen, 2006). Het idee is dat iedereen die wil moet kunnen wisselen en hiervoor geen belemmeringen moet ervaren. Alhoewel sommigen wel bang zijn voor belemmeringen om te wisselen, neemt het deel dat bang is voor problemen af. Door het wisselen van zorgverzekeraar, kunnen 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 zijn zowel het percentage overstappers als de redenen waarom wel of niet wordt overgestapt van belang. Tot en met vorig jaar was premie met afstand de belangrijkste reden om te wisselen. Alhoewel premie aan kop blijft staan, winnen redenen die te maken hebben met selectief contracteren wat aan terrein. Dit past bij de huidige ontwikkelingen waarbij zorgverzekeraars steeds meer ervoor kiezen om niet alle zorgaanbieders voor alle behandelingen te contracteren. Eind 2014 is er veel discussie geweest rondom de vrije artskeuze. Dit naar aanleiding van een wetwijziging (artikel 13 van de Zorgverzekeringswet) waardoor zorgverzekeraars niet-gecontracteerde zorg niet meer (deels) hoeven te vergoeden. Het voorstel met de wetwijziging is door de Eerste Kamer verworpen, maar heeft zowel daarvoor als daarna geleid tot veel discussie over dit onderwerp. Dit heeft er mogelijk toe geleid dat verzekerden zich meer bewust zijn geworden van het feit dat bij een aantal soorten polissen niet alle kosten worden vergoed als men naar een niet-

gecontracteerde zorgaanbieder gaat. We zien dat niet meer naar de eigen zorgaanbieder kunnen en het niet gecontracteerd zijn van alle zorgaanbieders dit jaar iets vaker een rol hebben gespeeld bij overstappen dan vorig jaar.

Onder ouderen is het aantal wisselaars toegenomen, onder jongeren is dit gedaald. Gezien het lage aantal wisselaars is het niet mogelijk om te kijken of de redenen om te wisselen bij ouderen anders zijn dan bij jongeren. Jongeren geven minder vaak aan dan ouderen dat ze een polis hebben waarbij alle zorgaanbieders zijn gecontracteerd, respectievelijk 11% en 18%. Polissen waarbij de vrije keuze beperkt is, zijn vaak goedkoper dan andere polissen. Mogelijk hebben veel jongeren al zo'n goedkope polis en valt er voor hen geen verzekering met een aanzienlijk lagere premie meer te kiezen.

#### **Onderzoeksmethode**

In februari 2015 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 eindbestand, dat 896 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. De cijfers rondom het wisselen van zorgverzekeraar zijn ook te vinden op <http://www.nivel.nl/dossier/barometer-wisselen-van-zorgverzekeraar>.

Voor meer informatie over het panel 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 (2015)*. Utrecht: NIVEL, 2015.

#### **Literatuur**

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

Reitsma-van Rooijen M & Jong JD de. (2014). *Percentage overstappers afgenomen; Keuzevrijheid minstens zo belangrijk als premie*. Utrecht: NIVEL, 2014

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

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 n=2.166	2008 n=1.968	2009 n=1.745	2011 n=1.161	2012 n=806	2013 n=781	2014 n=748	2015 n=778
Tevreden over de dekking van de totale polis	48%	46%	45%	55%	53%	52%	49%	46%
Ik zit al heel lang bij deze zorgverzekeraar	38%	34%	36%	30%	31%	32%	30%	30%
Tevreden over de service van mijn zorgverzekeraar	34%	35%	31%	26%	26%	27%	20%	20%
Tevreden over de dekking van de basisverzekering	20%	25%	26%	18%	16%	20%	17%	20%
Tevreden over de dekking van de aanvullende verzekering	26%	28%	30%	19%	21%	19%	15%	18%
Tevreden over de collectiviteitskorting	32%	31%	30%	22%	20%	19%	16%	17%
Tevreden over de kwaliteit van zorg die mijn zorgverzekeraar regelt	28%	29%	23%	20%	20%	18%	16%	16%
Ik weet wat ik kan verwachten van mijn huidige zorgverzekeraar	31%	35%	30%	19%	20%	22%	13%	14%
Tevreden over de hoogte van de totale premie	21%	24%	20%	16%	15%	12%	13%	14%
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%
Mijn zorgverzekeraar heeft een goed imago	22%	19%	17%	13%	12%	13%	8%	12%
Ik zie te weinig onderlinge verschillen tussen zorgverzekeraars	-	-	-	10%	12%	17%	9%	11%
Ik denk niet dat ik een andere, betere en/of goedkopere zorgverzekeraar kan vinden	19%	19%	15%	12%	11%	11%	8%	10%
Tevreden over de dekking van het collectieve contract	20%	22%	21%	15%	13%	14%	8%	10%
Tevreden over de hoogte van de premie van de basisverzekering	7%	12%	10%	5%	5%	5%	7%	6%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd zal worden voor de aanvullende verzekering	5%	5%	7%	3%	5%	7%	4%	5%
Tevreden over de hoogte van de premie van de aanvullende verzekering	8%	11%	10%	4%	4%	3%	4%	5%
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%
Tevreden over het vrijwillig eigen risico en de daarbij behorende premiekorting	3%	5%	4%	3%	3%	2%	2%	3%
Ik ben bang voor (administratieve) problemen indien ik overstap naar een andere zorgverzekeraar	6%	6%	6%	5%	6%	8%	4%	2%
De informatie die ik had om te kiezen was onduidelijk	-	-	-	-	2%	2%	2%	2%
Ik had te weinig informatie om te kunnen kiezen	-	-	-	-	2%	3%	1%	1%
Anders	5%	7%	4%	4%	6%	6%	5%	6%

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

In 2010 is geen peiling gehouden in het Consumentenpanel Gezondheidszorg