



CONSUMENTENPANEL
GEZONDHEIDSZORG

Dit factsheet is een uitgave van het Nivel. De gegevens mogen met bronvermelding (L. Holst, A.E.M. Brabers & J.D. de Jong, 8% van de verzekerden geeft aan te zijn overgestapt van zorgverzekeraar in 2019. Utrecht: Nivel, 2019) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties in PDF-formaat op www.nivel.nl. Ook in de barometer 'Wisselen van zorgverzekeraar' is meer informatie te vinden over het wisselgedrag van verzekerden in de afgelopen jaren.

8% van de verzekerden geeft aan te zijn overgestapt van zorgverzekeraar in 2019

L. Holst, A.E.M. Brabers & J.D. de Jong

In 2019 geeft 8% van de verzekerden aan te zijn overgestapt van zorgverzekeraar. Dit percentage is vergelijkbaar met dat van de afgelopen jaren. Verzekerden van 18 tot en met 39 jaar geven, in vergelijking met verzekerden van 40 jaar en ouder, vaker aan te zijn overgestapt in 2019. Net als in vorige jaren is de hoogte van de premie de meest genoemde reden om over te stappen van zorgverzekeraar. Tevredenheid over de dekking van de polis is de meest genoemde reden om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven. Het percentage verzekerden dat aangeeft aanvullend verzekerd te zijn daalt in 2019 naar 85%. Een merendeel van de verzekerden geeft aan collectief te zijn verzekerd. De keuze voor een vrijwillig eigen risico van €500 is favoriet onder verzekerden in 2019, 12% van de verzekerden kiest hiervoor. De resultaten beschreven in dit factsheet zijn gebaseerd op de antwoorden van 715 respondenten (respons 48%), die lid zijn van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel.

8%

van de verzekerden geeft aan te zijn overgestapt van zorgverzekeraar in 2019

klik [hier](#) voor de actuele overstapcijfers

Percentage verzekerden dat aangeeft een **aanvullende verzekering** te hebben daalt in 2019 naar 85%

Klik [hier](#) voor meer informatie



12%

van de verzekerden geeft aan te kiezen voor een vrijwillig eigen risico van €500 in 2019

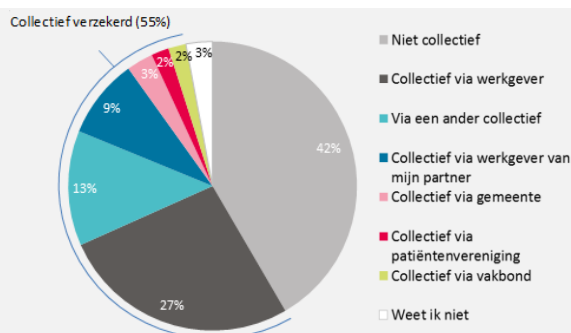
klik [hier](#) voor meer informatie

Ontevredenheid over

de hoogte van de premie

is net als afgelopen jaren de meest genoemde reden om over te stappen

klik [hier](#) voor de meest genoemde redenen om over te stappen/ te blijven



Het merendeel van de verzekerden geeft aan **collectief** te zijn verzekerd in 2019

Klik [hier](#) voor meer informatie

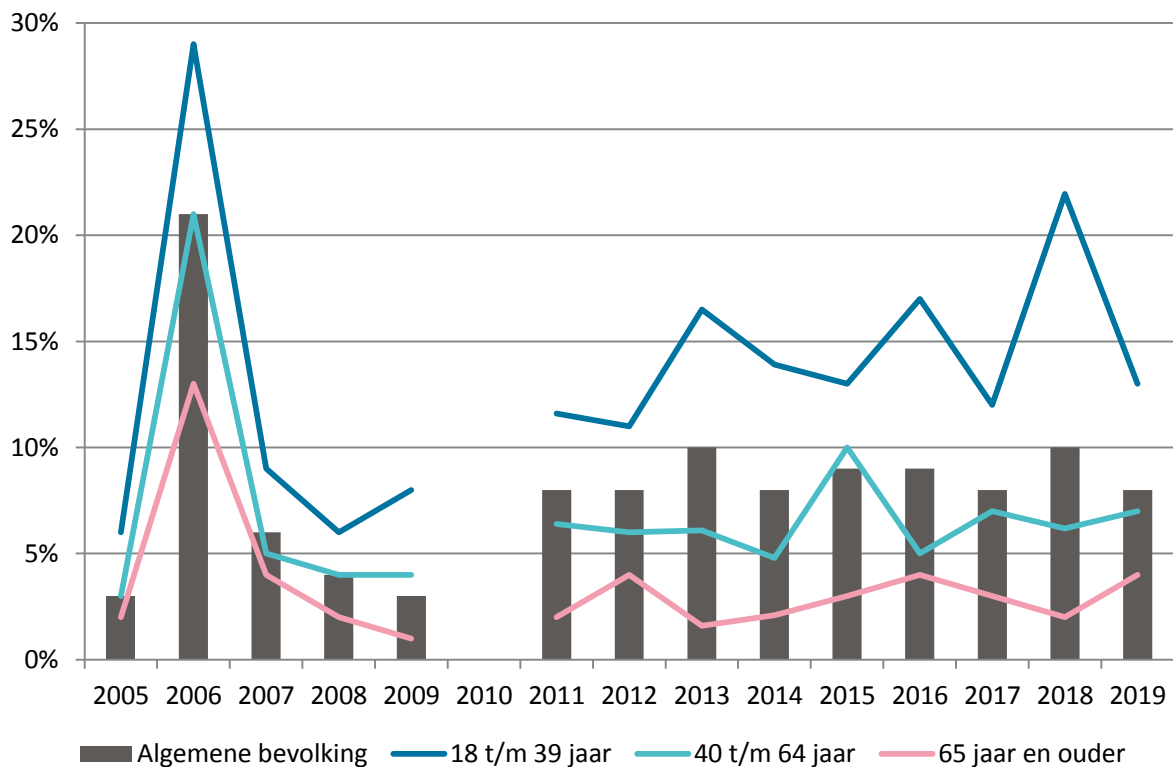
8% van de verzekerden geeft aan te zijn overgestapt van zorgverzekeraar in 2019

In 2019 geeft 8% van de verzekerden aan te zijn overgestapt van zorgverzekeraar tijdens het afgelopen overstapeseizoen*. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan dat van de afgelopen jaren. Vanaf 2011 ligt het percentage verzekerden dat aangeeft te zijn overgestapt tussen de 8% en 10% (Figuur 1)**.

Verzekerden van 18 tot en met 39 jaar geven het vaakst aan te zijn overgestapt in 2019

Zoals weergegeven in Figuur 1 geeft 13% van de verzekerden van 18-39 jaar aan te zijn overgestapt van zorgverzekeraar in 2019. Dit is lager dan in 2018 (22%), maar vergelijkbaar met de jaren daarvoor. Verzekerden van 40-64 jaar en van 65 jaar en ouder geven in alle jaren minder vaak aan te zijn overgestapt dan verzekerden van 18-39 jaar. Dit jaar gaf respectievelijk 7% en 4% van deze groepen aan te zijn overgestapt.

Figuur 1: Percentage verzekerden dat aangeeft te zijn overgestapt naar een andere zorgverzekeraar in de jaren 2005-2009 en 2011-2019 voor de algemene bevolking in Nederland (gewogen) en uitgesplitst naar leeftijd ***



* Het afgelopen overstapeseizoen liep van 12 november 2018 tot 1 februari 2019. Verzekerden hadden tot 1 januari 2019 de tijd om hun zorgverzekering op te zeggen en tot 1 februari 2019 de tijd om een nieuwe zorgverzekering af te sluiten.

** Aan de deelnemers in het onderzoek binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg is gevraagd of ze met ingang van 2019 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 risicodragers overstapt. In onze cijfers wordt ook het wisselen binnen een risicodragers als wisselen van zorgverzekeraar gezien.

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

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

Net als in de voorgaande jaren is de hoogte van de totale premie ook in 2019 de meest genoemde reden om over te stappen van zorgverzekeraar (Figuur 2). Eén op de drie (29%) verzekerden die te kennen gaven te zijn overgestapt, merkte op hier ontevreden over te zijn. Ontevredenheid over de dekking van de aanvullende verzekering is, net als vorig jaar, de op één na meest genoemde reden om over te stappen; 18% gaf dit aan. 16% gaf aan deel te willen nemen aan een collectieve zorgverzekering bij een andere zorgverzekeraar, de op twee na meest genoemde reden om over te stappen. Vorig jaar viel deze reden nog buiten de top 5 (9%). 'Ik was niet tevreden over de dekking van de basisverzekering' werd dit jaar door een hoger percentage aangevinkt als reden om over te stappen van zorgverzekeraar, in vergelijking met afgelopen jaren. 13% gaf dit in 2019 aan, tegenover gemiddeld 4% in de afgelopen jaren.

In bijlage 1 staat een compleet overzicht van de aangekruiste redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar in de periode 2007 tot 2019.

Figuur 2: Top 6 meest genoemde redenen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar (N=45)

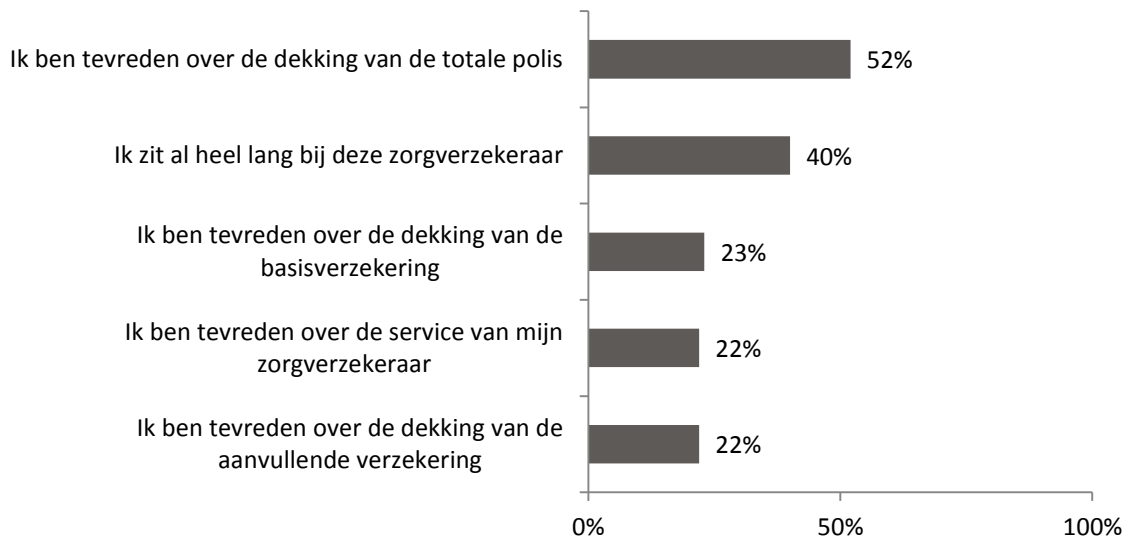


Tevredenheid over de dekking van de polis is de meest genoemde reden om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven

Ongeveer de helft (52%) van de verzekerden die te kennen gaven niet te zijn overgestapt in 2019, merkte op tevreden te zijn over de dekking van de totale polis (Figuur 3). Dit is in 2019, net als in 2018, de meest genoemde reden om niet over te stappen. Gelijk aan 2018, is de op één na meest genoemde reden in 2019 dat men al heel lang bij dezelfde zorgverzekeraar zit (40%). Tevredenheid over de dekking van de basisverzekering, de service van de zorgverzekeraar, en de dekking van de aanvullende verzekering zijn respectievelijk de op twee (23%), drie (22%), en vier na (22%) meest genoemde redenen om niet over te stappen van zorgverzekeraar.

In bijlage 2 staat een compleet overzicht van de aangekruiste redenen om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven in de periode 2007 tot 2019.

Figuur 3: Top 5 meest genoemde redenen om bij de huidige zorgverzekeraar te blijven (n=634)

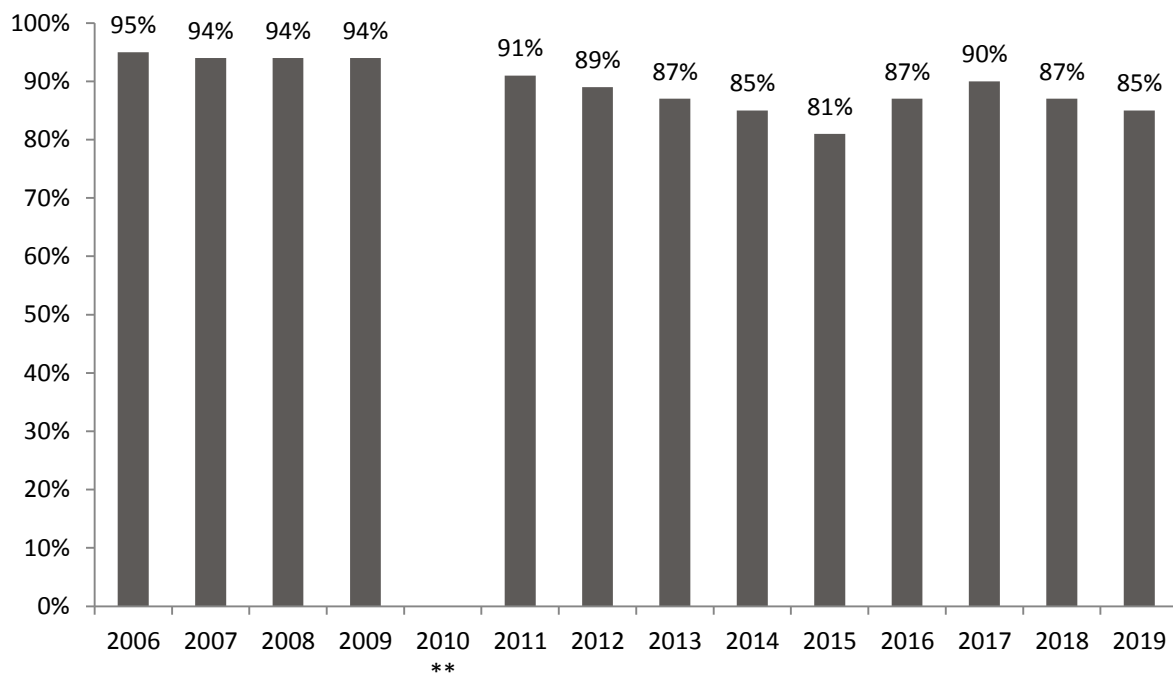


Het percentage verzekerden dat aangeeft aanvullend verzekerd te zijn daalt in 2019 naar 85%

In 2019 geeft 85% van de verzekerden aan een aanvullende verzekering te hebben (Figuur 4). Dit is het op één na laagste percentage sinds 2006; alleen in 2015** was het percentage lager (81%). De Nederlandsche Bank (DNB) verwacht dat verzekerden de komende jaren alleen nog een aanvullende verzekering afsluiten wanneer zij vermoeden daadwerkelijk van deze zorg gebruik te zullen maken¹. Als gevolg hiervan zal het percentage aanvullend verzekerden de komende jaren mogelijk verder dalen.

Van alle verzekerden die aangaven een aanvullende verzekering te hebben in 2019 (n=572), zegt een vijfde (20%) de meest beperkte aanvullende verzekering te hebben gekozen die bij hun zorgverzekeraar werd aangeboden, en 15% de meest uitgebreide aanvullende verzekering. Meer dan de helft (52%) geeft aan een aanvullende verzekering te hebben gekozen die hier tussenin ligt (niet de meest beperkte, en niet de meest uitgebreide). 6% geeft aan een (aantal) aanvullende module(s) te hebben gekozen en eveneens 6% geeft aan niet te weten wat voor aanvullende verzekering ze gekozen hebben in 2019. Nagenoeg iedereen (99%) met aan aanvullende verzekering geeft aan deze te hebben afgesloten bij dezelfde zorgverzekeraar als waar zij de basisverzekering hebben afgesloten.

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.

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

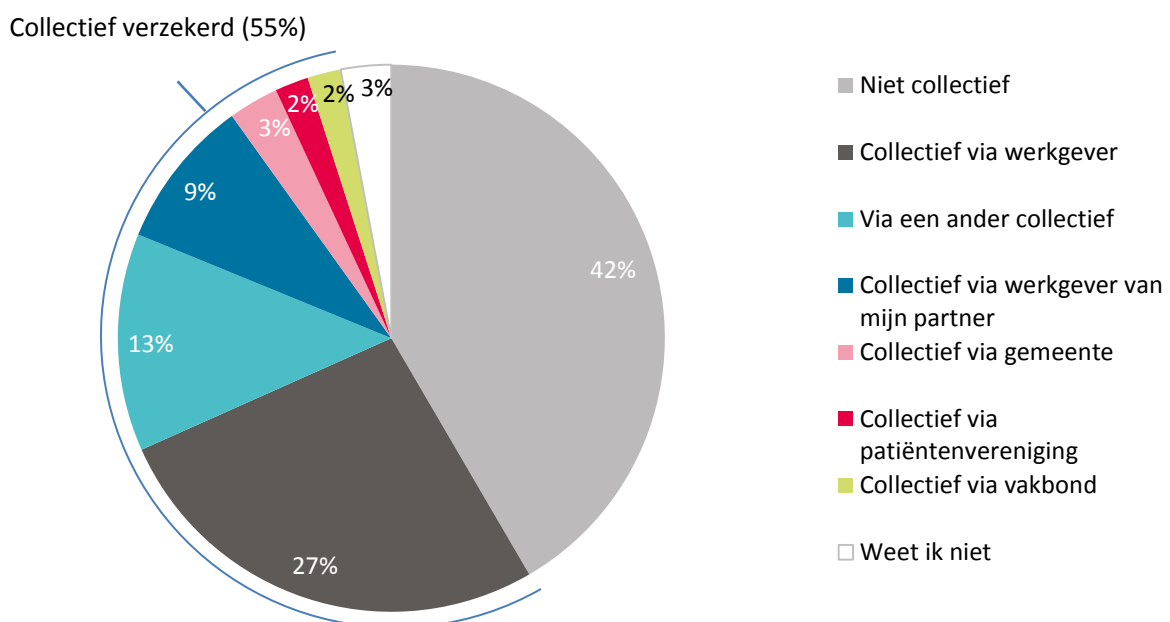
De belangrijkste reden om een aanvullende verzekering af te sluiten is dat men niet voor onverwachte financiële verrassingen wil komen te staan. Voor 70% van de verzekerden die aangaven een aanvullende verzekering te hebben in 2019, speelde dit een (zeer) grote rol in de beslissing om een aanvullende verzekering af te sluiten. De reden dat men al jaren een aanvullende verzekering heeft, speelde bij 63% een (zeer) grote rol. De verwachting dat men de zorg nodig zou hebben, speelde bij 57% een (zeer) grote rol in de beslissing om een aanvullende verzekering af te sluiten. 'Ik gebruik de zorg die binnen de aanvullende verzekering valt' speelde voor 56% van de verzekerden met een aanvullende verzekering een (zeer) grote rol.

De belangrijkste reden om geen aanvullende verzekering af te sluiten is dat men geen of weinig gebruik maakt van de zorg die aangeboden wordt in de aanvullende verzekering. Voor driekwart (77%) van de verzekerden die aangaven geen aanvullende verzekering te hebben in 2019, speelde dit een (zeer) grote rol in de beslissing om geen aanvullende verzekering af te sluiten. De reden dat men de aangeboden zorg in de aanvullende verzekering zelf kan betalen, speelde voor 60% een (zeer) grote rol. Tot slot speelde de hoogte van de premie een (zeer) grote rol voor 57% van de verzekerden in hun overweging om geen aanvullende verzekering af te sluiten.

Het merendeel van de verzekerden geeft aan collectief te zijn verzekerd in 2019

Meer dan de helft van de verzekerden (55%) geeft aan collectief te zijn verzekerd in 2019 (Figuur 5). 42% van de verzekerden geeft aan dat zij geen gebruik maken van een collectieve verzekering; 3% weet niet of zij gebruik maken van een collectieve verzekering. Van alle verzekerden geeft 27% aan collectief verzekerd te zijn via de werkgever en bijna één op de tien via de werkgever van de partner (9%). Een klein percentage geeft te kennen via de gemeente (3%), via een patiëntenvereniging (2%), of via een vakbond (2%) collectief verzekerde te zijn. Er zijn ook verzekerden die aangeven via een ander collectief te zijn verzekerd (13%) dan de eerder genoemde opties, bijvoorbeeld via UnitedConsumers (UC) of PMA.

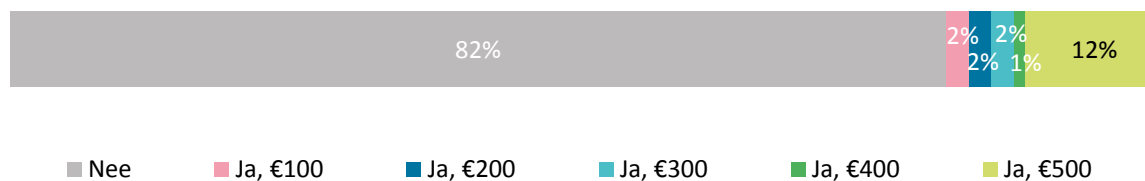
Figuur 5: Percentage van verzekerden en het soort collectief in 2019 (N=684, gewogen)



Het maximaal vrijwillig eigen risico (€500) favoriet

18% van de verzekerden kiest in 2019 voor een vrijwillig eigen risico bovenop het verplicht eigen risico van €385. Vergelijkbaar met eerdere jaren is een vrijwillig eigen risico van €500 euro het meest gekozen. Van alle verzekerden gaf 12% aan te kiezen voor een vrijwillig eigen risico van €500 in 2019. Vorig jaar (2018) was dit bedrag ook favoriet. Van alle verzekerden had toen 10% een vrijwillig eigen risico van €500. Het verplicht eigen risico is sinds 2016 niet meer verhoogd en bedraagt €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.

Figuur 6: Percentage van verzekerden dat kiest voor een vrijwillig eigen risico in 2019 (N=689, gewogen)



Tot slot

Verzekerdenmobiliteit is een belangrijke pijler in het Nederlandse zorgstelsel². Indien een verzekerde niet tevreden is over de prijs en/of kwaliteit of als een andere zorgverzekeraar een beter passend pakket te bieden heeft, kan er worden overstapt. Het idee hierachter is dat zorgverzekeraars op deze manier gestimuleerd worden om iedereen een passend zorgaanbod te bieden tegen een scherpe prijs. 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 kiezen op prijs en niet op kwaliteit³.

Dit jaar geeft 8% van de verzekerden aan te zijn gewisseld van zorgverzekeraar. Dit percentage is vergelijkbaar met dat van de afgelopen jaren (8% - 10%)⁴. De belangrijkste reden om te wisselen is ook dit jaar de hoogte van de totale premie. Al sinds 2009 wordt deze reden door overstappers het meest genoemd als reden om te wisselen van zorgverzekeraar. Hiermee geven verzekerden die overstappen vooral een prijsprikkel af aan zorgverzekeraars.

In 2018 werd voor dit jaar een explosieve stijging verwacht van de zorgpremie⁵. Op basis daarvan, en op basis van eerder onderzoek waarin een verband werd gevonden tussen een stijging van de premie en het percentage overstappers⁶, verwachtten we dat het percentage overstappers in 2019 zou toenemen ten opzichte van 2018. Dit is niet het geval. Het percentage verzekerden dat aangeeft te zijn overstapt naar een andere verzekeraar was dit jaar lager (8%) dan vorig jaar (10%). Het lagere percentage verzekerden dat aangaf te zijn overstapt van zorgverzekeraar in 2019 lijkt mede tot stand te komen doordat er beduidend minder 'jonge' verzekerden (18 tot en met 39 jaar) zijn overstapt. Het percentage overstappers in deze leeftijdscategorie daalde van 22% in 2018 tot 13% in 2019. Het lijkt erop dat het voor jongeren dit jaar minder aantrekkelijk was om over te stappen naar een andere verzekeraar.

Onderzoeksmethode

In februari 2019 ontving een steekproef (N=1.500) uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg⁷, 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 715 respondenten (respons 48%). 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/consumentenpanel-gezondheidszorg/barometer-wisselen-van-zorgverzekeraar>

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 panel⁷.

Literatuurlijst

- ¹ De Nederlandsche Bank (2017). Visie op de toekomst van de Nederlandse zorgverzekeraars. Amsterdam: DNB, 2017
- ² De Jong JD de, Delnoij D en Groenewegen PP (2006). Mensen kiezen voor zekerheid in het nieuwe stelsel. Utrecht: NIVEL, 2006.
- ³ De Jong, J., Brabers, A., Bouwhuis, S., Bomhoff, M., & Friele, R. (2015). Het functioneren van de zorgverzekeringsmarkt: Een kennissynthese. Utrecht: Nivel.
- ⁴ Kooijman M, Brabers A, de Jong J. 10% is overgestapt van zorgverzekeraar. Hoogte van de premie evenals voorgaande jaren de meest genoemde reden om over te stappen. Utrecht: Nivel, 2018
- ⁵ van der Aa E, de Groot N.CZ verwacht explosieve stijging zorgpremie in 2019. AD, 2018
- ⁶ 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.
- ⁷ Brabers AEM, Reitsma-van Rooijen M, Jong JD de. Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel (2015). Utrecht: Nivel, 2015.

Bijlage 1: Redenen om van zorgverzekeraar te wisselen.	2007	2008	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	n=118	n=81	n=55	n=71	n=61	n=71	n=50	n=74	n=46	n=43	n=53	n=45
Niet tevreden over de hoogte van de totale premie	36%	25%	39%	52%	41%	34%	38%	23%	26%	30%	40%	29%
Niet tevreden over de dekking van de aanvullende verzekering	18%	28%	24%	7%	13%	14%	6%	9%	7%	12%	23%	18%
Ik wilde gaan deelnemen aan een collectieve zorgverzekering bij een andere zorgverzekeraar	37%	11%	22%	6%	20%	13%	8%	14%	9%	12%	9%	16%
Omdat ik verwacht dat mijn zorggebruik anders is	-	-	-	-	-	-	10%	14%	13%	19%	9%	16%
Niet tevreden over de dekking van de basisverzekering	1%	8%	2%	1%	3%	6%	4%	3%	2%	7%	2%	13%
Niet tevreden over de dekking van de totale polis	14%	13%	7%	9%	8%	7%	8%	5%	9%	5%	15%	13%
Ik wilde een specifieke aanvullende verzekering	-	15%	11%	6%	3%	11%	8%	12%	7%	9%	8%	11%
Niet tevreden over de hoogte van de premie van de basisverzekering	7%	8%	11%	5%	12%	21%	12%	8%	11%	16%	15%	9%
Niet tevreden over de service van mijn zorgverzekeraar	14%	11%	7%	4%	8%	6%	8%	3%	0%	5%	4%	9%
Mijn gezinssituatie is veranderd	-	-	-	10%	3%	10%	2%	4%	4%	0%	2%	7%
Niet tevreden over de hoogte van de premie van de aanvullende verzekering	8%	10%	11%	8%	16%	14%	10%	8%	2%	9%	11%	4%
Niet tevreden over het vrijwillig eigen risico en de daarbij behorende premiekorting	0%	1%	2%	0%	0%	1%	6%	1%	0%	2%	0%	4%
Omdat mijn oude zorgverzekeraar niet met alle zorgaanbieders een contract heeft afgesloten	-	-	-	-	-	-	2%	7%	9%	2%	2%	4%
Niet tevreden over de kwaliteit van zorg die mijn zorgverzekeraar regelt	6%	1%	0%	1%	3%	1%	0%	4%	0%	2%	0%	4%
Omdat ik niet meer naar de zorgaanbieder van mijn voorkeur kan	-	-	-	-	0%	1%	2%	5%	2%	5%	6%	2%
Ik wilde in plaats van een naturapolis een restitutiepolis	1%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	5%	2%	2%
Mijn huisarts adviseerde mij om over te stappen	-	-	-	-	0%	0%	0%	1%	0%	2%	2%	2%
Mijn oude zorgverzekeraar heeft een slecht imago	3%	2%	0%	0%	2%	0%	2%	0%	0%	2%	0%	2%
Niet tevreden over de collectiviteitskorting	26%	11%	6%	7%	8%	3%	2%	5%	2%	2%	2%	0%
Niet tevreden over de dekking van het collectieve contract	6%	5%	0%	2%	3%	0%	0%	1%	2%	2%	0%	0%
Ik wilde in plaats van een restitutiepolis een naturapolis	2%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Anders	17%	39%	24%	24%	21%	30%	24%	30%	37%	36%	28%	18%

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	2019
	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	n=634
Tevreden over de dekking van de totale polis	48%	46%	45%	55%	53%	52%	49%	46%	51%	36%	59%	52%
Ik zit al heel lang bij deze zorgverzekeraar	38%	34%	36%	30%	31%	32%	30%	30%	31%	31%	35%	40%
Tevreden over de dekking van de basisverzekering	20%	25%	26%	18%	16%	20%	17%	20%	19%	14%	21%	23%
Tevreden over de service van mijn zorgverzekeraar	34%	35%	31%	26%	26%	27%	20%	20%	20%	42%	31%	22%
Tevreden over de dekking van de aanvullende verzekering	26%	28%	30%	19%	21%	19%	15%	18%	19%	16%	20%	22%
Tevreden over de kwaliteit van zorg die mijn zorgverzekeraar regelt	28%	29%	23%	20%	20%	18%	16%	16%	15%	17%	27%	20%
Ik weet wat ik kan verwachten van mijn huidige zorgverzekeraar	31%	35%	30%	19%	20%	22%	13%	14%	13%	17%	18%	18%
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%	17%
Tevreden over de collectiviteitskorting	32%	31%	30%	22%	20%	19%	16%	17%	15%	22%	21%	17%
Tevreden over de hoogte van de totale premie	21%	24%	20%	16%	15%	12%	13%	14%	12%	15%	15%	16%
Ik zie te weinig onderlinge verschillen tussen zorgverzekeraars	-	-	-	10%	12%	17%	9%	11%	13%	11%	13%	14%
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%	14%
Tevreden over de dekking van het collectieve contract	20%	22%	21%	15%	13%	14%	8%	10%	11%	21%	15%	13%
Mijn zorgverzekeraar heeft een goed imago	22%	19%	17%	13%	12%	13%	8%	12%	10%	14%	14%	13%
Tevreden over de hoogte van de premie van de basisverzekering	7%	12%	10%	5%	5%	5%	7%	6%	5%	8%	8%	8%
Tevreden over de hoogte van de premie van de aanvullende verzekering	8%	11%	10%	4%	4%	3%	4%	5%	4%	6%	6%	6%
Ik ben bang voor (administratieve) problemen indien ik overstap naar een andere zorgverzekeraar	6%	6%	6%	5%	6%	8%	4%	2%	4%	4%	5%	5%
Tevreden over het vrijwillig eigen risico en de daarbij behorende premiekorting	3%	5%	4%	3%	3%	2%	2%	3%	3%	3%	5%	4%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd zal worden voor de aanvullende verzekering	5%	5%	7%	3%	5%	7%	4%	5%	4%	4%	3%	3%
Ik ben bang voor een hogere premie voor de aanvullende verzekering i.v.m. mijn leeftijd	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3%	3%	3%
Ik had te weinig informatie om te kunnen kiezen	-	-	-	-	2%	3%	1%	1%	1%	1%	2%	3%
Ik ben bang dat ik vragen moet beantwoorden over mijn gezondheid of zorggebruik als ik overstap	-	-	-	-	-	-	-	-	1%	3%	1%	3%
De informatie die ik had om te kiezen was onduidelijk	-	-	-	-	2%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	2%
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%	2%
Anders	5%	7%	4%	4%	6%	6%	5%	6%	7%	7%	6%	6%

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