



Consumentenonderzoek zorgverzekeringsmarkt 2022

Rebecca van der Grient,
André Kamphuis
M211611
22 april 2022

Autoriteit
Consument & Markt



motivaction
insights and strategy

Inhoudsopgave

Achtergrond en onderzoeksopzet	3
Samenvatting	5
Resultaten	9
Hoofdstuk 1: Overstappedrag	12
Hoofdstuk 2: De huidige zorgverzekeraar en keuzeproces	36
Hoofdstuk 3: Prijsperceptie	54
Bijlage: Zorgbehoefte	59
Bijlage: tabellen	69
Bijlage: tabellen bij zorgbehoefte	81

Achtergrond (1/2)

In opdracht van de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) heeft Motivaction International B.V. (hierna: Motivaction) een consumentenonderzoek uitgevoerd naar de stand van zaken rond een aantal kernindicatoren binnen de zorgverzekeringssector in het overstapeseizoen (overstapgedrag, tevredenheid dienstverlening, prijsperceptie, informatiebehoefte, -begrip, en -waardering).

Doelstelling

Het verschaffen van inzicht in de kennis, de beleving en het gedrag van consumenten met betrekking tot de keuze voor een zorgpolis, om de ACM indicaties te bieden van de effectiviteit van haar toezicht op de zorgverzekeringsmarkt.

Onderzoeksvragen

De volgende onderzoeksvragen worden beantwoord in het onderzoek:

- Wat is de kennis, de beleving en het gedrag van consumenten wanneer zij een zorgpolis kiezen?
- Wat zijn de ontwikkelingen in de tevredenheid over dienstverlening, prijsperceptie, informatiebehoefte, overstapgedrag en vertrouwen die van invloed zijn op de keuze voor een zorgpolis?

Achtergrond (2/2)

Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de Nederlandse bevolking is kwantitatief onderzoek uitgevoerd. De respondenten komen uit Stempunt, het ISO-26362-gecertificeerde online panel van Motivaction.

Doelgroep, steekproef en representativiteit

De doelgroep voor dit onderzoek zijn respondenten in de leeftijd van 18 tot en met 80 jaar die *zelf* verantwoordelijk zijn voor hun eigen zorgverzekering. Er is een representatieve steekproef gerealiseerd van n=1.655 Nederlanders van 18 tot en met 80 jaar. De steekproef is representatief voor leeftijd, geslacht, opleiding, Nielsen-regio (de standaard indeling van Nederland binnen marktonderzoek), Mentality-milieu* en voor gezinsgrootte (en interacties tussen deze variabelen). Representativiteit voor de kenmerken leeftijd, geslacht, opleiding, Nielsen-regio, Mentality-milieu en gezinsgrootte is verkregen door bij de steekproeftrekking rekening te houden met de verdeling van de Nederlandse bevolking op deze kenmerken en door de resultaten achteraf te wegen. Bij de weging fungeerde ons Mentality-ijkbestand als herwegingskader. Dit ijkbestand bevat de verdeling van Mentality-milieus in de bevolking op basis van schriftelijke enquêtes zonder zelfaanmelding en is wat betreft sociodemografische gegevens gewogen naar de Gouden Standaard van het CBS.

**Mentality-milieus zijn segmenten van de bevolking met een eigen waardenoriëntatie en kijk op het dagelijks leven.*

Vragenlijst, dataverzameling en veldwerkperiode

De vragenlijst is in samenwerking met betrokkenen vanuit de ACM opgesteld. Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode van 7 februari 2022 t/m 14 februari 2022.

Samenvatting van de resultaten (1/4)

De mate waarin respondenten wel of niet zijn overgestapt is niet veranderd ten opzichte van vorig jaar.

- Een kwart (24%) veranderde zijn zorgverzekering: 15% stapte over naar een andere zorgverzekeraar en 9% bracht een verandering aan in zijn verzekering maar bleef wel bij de zorgverzekeraar. Dit is vrijwel gelijk aan 2021.
- 50% geeft aan dat zij niet zijn overgestapt én zich niet hebben georiënteerd op een overstap. Ook dat is gelijk aan 2021.
- Dit jaar sloten minder respondenten een aanvullende verzekering af (72% vs. 76% in 2021).

Premie was dit jaar minder vaak een aanleiding om in actie te komen; anticipatie op andere zorg juist vaker.

- De twee meest genoemde *aanleidingen* om zich te gaan oriënteren op een nieuwe zorgverzekering zijn de premie voor 2022 (17%) en de verwachting dat er andere zorg nodig is in 2022 (16%).
- De laatste aanleiding wordt dit jaar vaker genoemd dan in 2021 (toen: 13%). De premie is minder vaak genoemd als aanleiding (in 2021: 21%).
- De *daadwerkelijke reden* om voor een andere verzekering te kiezen is in de meeste gevallen de prijs (53%). Daarnaast spelen ook de dekking (32%) en vrije zorgkeuze (15%) een rol. Ten opzichte van 2021 zien we hierin geen grote veranderingen.

Veel minder overstappers sloten hun zorgverzekering direct af bij de zorgverzekeraar dan in 2021; vergelijkingswebsites werden juist vaker gebruikt.

- Dit jaar sloot 36% een zorgverzekering af via de zorgverzekeraar. Dat is een stuk lager dan in 2021 (toen: 51%). 34% sloot dit jaar een zorgverzekering af via een prijsvergelijkingswebsite. Dat is een stuk hoger dan in 2021 (toen: 26%).
- Het verschil tussen de websites van zorgverzekeraars en vergelijkingswebsites als afsluitkanaal is dus een stuk kleiner geworden in vergelijking met 2021.

Respondenten blijven omdat ze tevreden zijn. Dit jaar wel iets meer angst dat een nieuwe zorgverzekering tegenvalt.

- Respondenten *blijven* bij hun huidige zorgverzekeraar omdat ze tevreden zijn met de dienstverlener (61%). Daarnaast blijven ze omdat de verzekeraar een goede service biedt (41%) en een gunstige prijs heeft (30%).
- Vaker dan in 2021 geven respondenten aan dat ze bang zijn dat een nieuwe verzekering tegenvalt (16% vs. 12% in 2021).

Samenvatting van de resultaten (2/4)

Vergelijken van informatie van verschillende zorgverzekeraars even moeilijk of makkelijk als in 2021.

- Circa vier op de tien respondenten die zijn overgestapt of zich hebben georiënteerd op een overstap (40%) vinden het moeilijk om informatie van verschillende zorgverzekeraars te vergelijken. Dit is gelijk aan 2021.
- 18% vindt het juist gemakkelijk om de informatie te vergelijken. Dit is gelijk aan 2021.

Kleine afname in informatiebehoefte als het gaat om zorgverzekeringen.

- Respondenten hebben een relatief hoge informatiebehoefte als het gaat om het vergelijken van zorgverzekeringen. Ze willen precies weten wat er in een pakket zit (76%), maar ervaren dit minder sterk als in 2021 (79%).
- Iets meer dan de helft vindt dat het vergelijken van zorgverzekeringen veel tijd kost (55%) en lastig is (50%).
- Wat het lastig maakt voor respondenten om verzekeringen te vergelijken is dat lang niet iedereen goed op de hoogte is wat nu in hun pakket zit (40%).
- Respondenten hebben behoefte aan duidelijkere informatie over vergoedingen in de aanvullende verzekeringen (44%), de premie van de verzekerde zorg (32%), vergoeding voor niet-gecontracteerde zorgaanbieders (30%) en zorgaanbieders waar men terecht kan (28%). Dat is vrijwel gelijk aan 2021.

Respondenten zijn in hoge mate tevreden met hun zorgverzekeraar, maar wel iets minder tevreden dan in 2021.

- Een meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden met de dienstverlening van hun zorgverzekeraar.
- In vergelijking met 2021 zijn respondenten over verschillende aspecten van de dienstverlening (iets) minder tevreden; dat geldt voor de betrouwbaarheid (81% vs. 85%), de totale dienstverlening (79% vs. 83%), de klantvriendelijkheid (75% vs. 79%), de afhandeling van declaraties (74% vs. 77%), de dekking van de aanvullende verzekering(en) (66% vs. 70%) en de premie (55% vs. 59%).
- Het aanbod van preventieve zorg is bij ongeveer de helft van de respondenten niet bekend (48%).

Aandachtspunten voor zorgverzekeraars volgens respondenten niet veranderd.

- Respondenten vinden dat hun zorgverzekeraar zich met name moet richten op het onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden (38%) en op het bieden van keuzevrijheid voor zorgaanbieders (34%). Dat is gelijk aan 2021.
- Iets minder vaak noemen respondenten dat het belonen van gezond gedrag een aandachtspunt is (15% vs. 18% in 2021).

Samenvatting van de resultaten (3/4)

Basisverzekeringen verschillen volgens respondenten vooral op prijs.

- Basisverzekeringen verschillen met name op prijs, aldus respondenten (61%).
- Basisverzekeringen verschillen volgens respondenten in mindere mate op keuzevrijheid (35%), dekking (34%), klantenservice (17%), declaratieafhandeling (17%), kwaliteit van de zorg (17%), aangeboden gezondheidsprogramma's (12%) en advies over zorg (8%). In vergelijking met 2021 noemen respondenten vaker dat basisverzekeringen verschillen in aangeboden gezondheidsprogramma's (gestegen van 8% naar 12%).

De verwachte tijdsinvestering voor het kiezen en het afsluiten van een nieuwe zorgverzekering is onveranderd.

- De tijdsinschatting die respondenten maken voor het kiezen van een nieuwe zorgverzekering is in de afgelopen vier jaar stabiel. 43% denkt dat de keuze binnen drie uur te maken is (17% zelfs binnen een uur) en 37% denkt dat het drie uur of langer duurt.
- De tijd die men bereid is te besteden aan het maken van een keuze is ook al vier jaar stabiel. 54% is bereid tot drie uur te besteden aan het kiezen van een nieuwe zorgverzekering (27% maximaal een uur) en 26% is bereid daar drie uur of langer aan te besteden.

- Respondenten verwachten dat het daadwerkelijk afsluiten van een zorgverzekering sneller te doen is: 63% verwacht het daadwerkelijk afsluiten binnen drie uur te kunnen doen. 46% denkt dat het maximaal een uur kost. 16% van de respondenten verwacht echter dat ook het daadwerkelijk afsluiten drie uur of langer duurt.

Prijsvergelijkingswebsites vaker informatiebron dan de websites van zorgverzekeraars.

- Bij het oriënteren op een nieuwe zorgverzekering maakt een kleine meerderheid van de respondenten gebruik van prijsvergelijkingswebsites (57%). 51% gebruikt (ook) de websites van zorgverzekeraars.
- De mate waarin verschillende informatiebronnen geraadpleegd zijn, is gelijk aan 2021.

Samenvatting van de resultaten (4/4)

Zorgverzekeringskaart relatief weinig gebruikt, maar gebruikers wel steeds meer tevreden

- 14% van alle respondenten heeft de Zorgverzekeringskaart wel gezien, maar niet gebruikt.
- 4% heeft wel gebruik gemaakt van de Zorgverzekeringskaart. Bijna vier op de tien van deze gebruikers (38%) geven aan dat de Zorgverzekeringskaart hen heeft geholpen bij het vergelijken van zorgverzekeraars en het zoeken naar informatie. De tevredenheid onder gebruikers stijgt gestaag in de afgelopen jaren (2019: 16%; 2020: 22%; 2021: 26%; 2022: 38%).
- De meesten zijn niet bekend met de Zorgverzekeringskaart (58%).

Geen veranderingen in de prijsdrempel en verwachte besparing bij een overstap naar een vergelijkbare zorgverzekering.

- Dit jaar geven respondenten aan dat zij gemiddeld € 128,44 per maand betalen voor hun zorgverzekering. Dat is vrijwel gelijk aan 2021.
- Zes op de tien (61%) kunnen geen inschatting geven van een mogelijke besparing als zij zouden overstappen naar een vergelijkbaar pakket bij een andere zorgverzekeraar. Degenen die dat wel kunnen doen, verwachten een jaarlijkse besparing van gemiddeld € 46,96. Dat is ongeveer gelijk aan vorig jaar.

- De jaarlijkse besparing waarbij mensen het interessant vinden om te wisselen van zorgverzekeraar (prijsdrempel) ligt een stuk hoger, namelijk gemiddeld op € 127,03. Ook dat is gelijk aan 2021.

Aantal respondenten dat informatie op websites van zorgverzekeraars over prijzen en voorwaarden betrouwbaar vindt gedaald.

- De informatie over prijzen en voorwaarden die zorgverzekeraars op hun website geven wordt door 60% als betrouwbaar bestempeld. Dat zijn iets minder respondenten dan in 2021 (toen 64%). In 2021 zagen we juist een stijging (van 55% naar 64%).
- De informatie over prijzen en voorwaarden die prijsvergelijkingswebsites op hun website geven wordt door 47% als betrouwbaar genoemd. Dat is gelijk aan 2021.

Resultaten



Leeswijzer (1/2)

In het volgende gedeelte van het rapport gaan we in op de resultaten. Deze zijn in de volgende thema's ondergebracht:

- **Overstappedrag & vergelijken.** Dit hoofdstuk is ingedeeld in twee paragrafen. In de eerste paragraaf behandelen we het overstappedrag en beweegredenen achter dit gedrag. We zoomen in op hoe respondenten zijn overgestapt en wat mogelijke redenen zijn voor trouwe klanten om eventueel een overstap te maken. We sluiten af met resultaten over de aanvullende verzekering. In de tweede paragraaf gaan we in op het vergelijken van zorgverzekeringen. We kijken naar het ervaren gemak van vergelijken, informatiebehoefte bij vergelijken en wat voor respondenten nog niet duidelijk is.
- **Huidige zorgverzekeraar & keuzeprocess.** Ook dit hoofdstuk is ingedeeld in twee paragrafen. Als eerste kijken we naar welk type zorgverzekering men heeft en hoe men de eigen zorgverzekeraar beoordeelt. We sluiten de paragraaf af met wat volgens respondenten de focus moet zijn van zorgverzekeraars. In de tweede paragraaf gaan we in op het keuzeprocess voor zorgverzekeraars. We behandelen ervaren verschillen in basiszorgverzekeringen, hoeveel tijd men denkt dat het kost om een nieuwe verzekering uit te kiezen en hoeveel tijd men bereid is hierin te investeren. En als laatste kijken we naar welke informatiebronnen gebruikt zijn in het oriëntatieproces.

- **Prijisperceptie.** In dit hoofdstuk kijken we naar de maandelijkse kosten voor een zorgverzekering, de verwachte besparing bij een overstap naar een vergelijkbaar pakket en de prijsdrempel waarbij het aantrekkelijk wordt om over te stappen. We sluiten het hoofdstuk af met prijsinformatie: in welke mate vindt men informatie van verzekeraars en vergelijkingswebsites betrouwbaar en in hoeverre is een goed gevoel belangrijker dan prijs.

Elke paragraaf wordt afgesloten met een overzicht van de resultaten van verschillende overstapgroepen. De volgende overstapgroepen worden onderscheiden:

- Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=247)
- Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij de huidige zorgverzekeraar (n=151)
- Dit jaar georiënteerd op een andere zorgverzekeraar, maar niet veranderd van zorgverzekeraar (n=282)
- Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg, maar niet veranderd van verzekerde zorg (n=148)
- Dit jaar niet overgestapt van verzekeraar en niet georiënteerd op een overstap (n=827)

Leeswijzer (2/2)

- De resultaten zijn weergegeven in grafieken en worden ondersteund door tekst.
- In de grafieken geven we significante verschillen* aan met een groene pijl omhoog ↑ (hoger dan vorig jaar in het geval van jaarresultaten of hoger dan de andere overstapgroepen) of een rode pijl omlaag ↓ (lager dan vorig jaar in het geval van jaarresultaten of lager dan de andere overstapgroepen). In de tabellen geven we significante verschillen in percentages aan met kleur (**groen**: hoger dan voorgaand jaar of dan de andere overstapgroepen; **rood**: lager dan voorgaand jaar of dan de andere overstapgroepen).
- Indien we significante en relevante verschillen** vinden tussen de huidige meting en de voorgaande meting benoemen we dit in de tekst. We benoemen het ook als we een trendmatige ontwikkeling zien over meerdere jaren.
- Geaggregeerde percentages (bijvoorbeeld de som van de percentages 'zeer eens' en 'eens') die we in de tekst noemen, kunnen soms iets (1 procentpunt) afwijken van de som van de onderliggende percentages in de grafiek. Dat komt door afrondingsverschillen.
- In verband met de leesbaarheid van de grafieken zijn lage percentages die buiten de lay-out van de grafiek vallen, niet weergegeven.

* significant: getoetst met een alpha van 0,05

** Of een verschil *relevant* is, is afhankelijk van de grootte van het verschil (in procentpunten én ten opzichte van de gevonden waarden) én de inhoudelijke betekenis (in hoeverre is het een belangrijk onderdeel van het onderzoek). Als uitgangspunt voor de grootte van het verschil hanteren we een grens van vijf procentpunten voordat we een significant verschil ook in de tekst benoemen. Er zijn enkele uitzonderingen in het rapport, waarbij verschillen worden benoemd die kleiner zijn dan vijf procentpunten (maar wel significant). Deze verschillen zijn een dusdanig belangrijk percentage voor het onderzoek dat we deze wel rapporteren.



H1. Overstapgedrag

1.1 Redenen voor overstapgedrag



Overstappedrag niet veranderd ten opzichte van vorig jaar

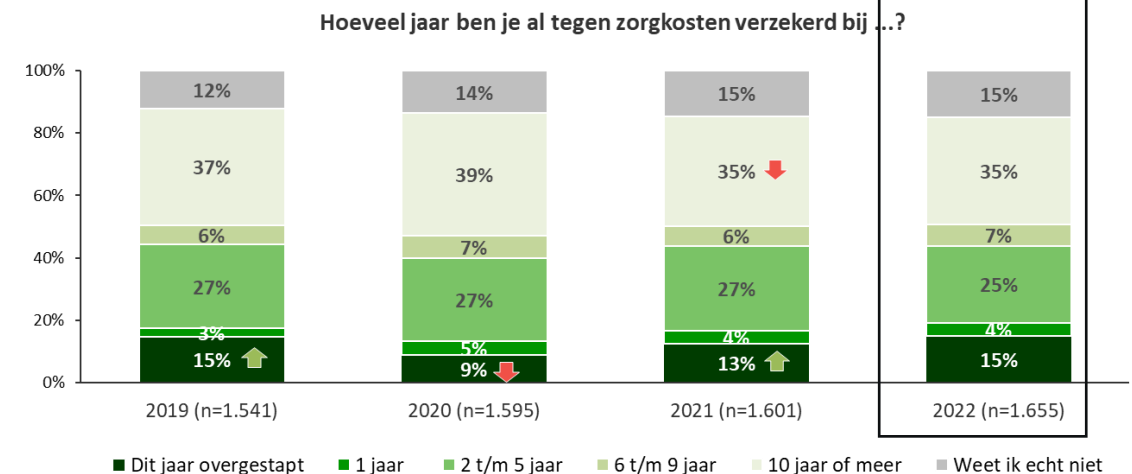
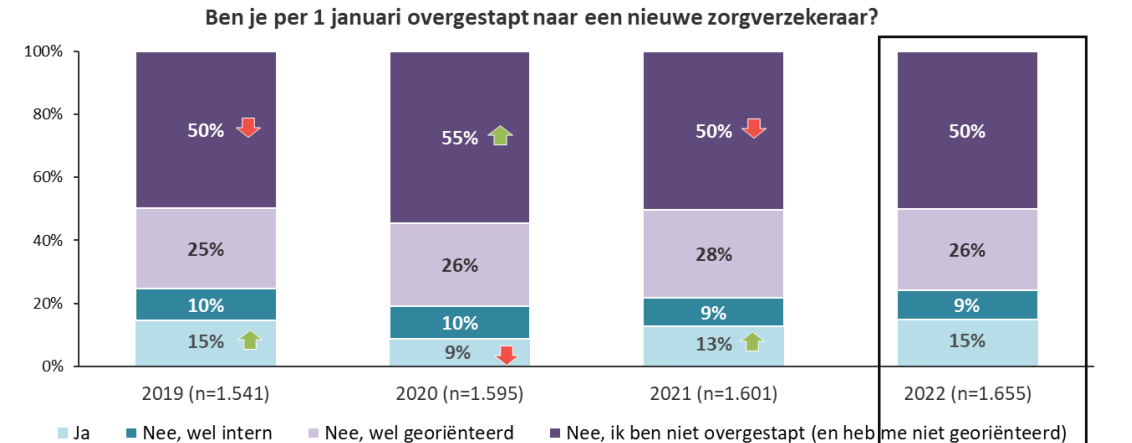
De mate waarin respondenten zijn overgestapt naar een andere zorgverzekeraar of hun zorgverzekering bij hun huidige verzekeraar hebben aangepast is niet veranderd ten opzichte van 2021.

NB. Het gevonden overstappercentage ligt op 15%. Volgens het jaarlijkse Zorgthermometer-onderzoek van Vektis ligt het overstappercentage op 6,7%. Een waarschijnlijke verklaring voor dit verschil is dat de huidige resultaten gebaseerd zijn op zelfrapportage door respondenten en het onderzoek van Vektis op data van verzekeraars (en dus meer feitelijk georiënteerd is).

Er is ook geen verandering zichtbaar in het aantal jaar dat respondenten klant zijn bij hun huidige zorgverzekeraar.

NB. Hierbij moet worden opgemerkt dat de cijfers zijn gebaseerd op zelfrapportage. De cijfers van de zelfrapportage wijken mogelijk af van de werkelijke cijfers omdat respondenten zich niet altijd goed herinneren hoe lang ze precies al dezelfde zorgverzekeraar hebben.

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)



Overgrote meerderheid meent dat corona niet heeft meegespeeld in hun gedrag

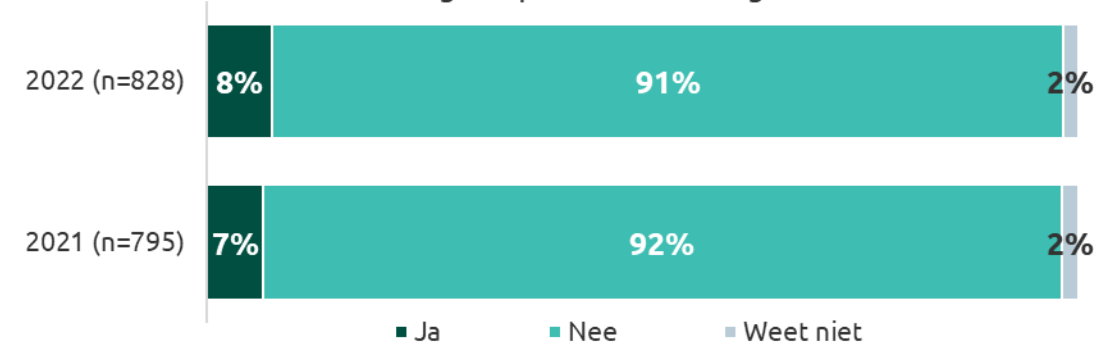
Volgens de meeste respondenten speelt corona geen rol in hun keuze om zich wel of niet te oriënteren op een andere zorgverzekeraar.

Voor iets minder dan één op de tien respondenten die zijn overgestapt of zich hebben georiënteerd, speelde corona wel een rol.

Ten opzichte van 2021 zijn er geen wijzigingen in de mate dat corona heeft meegespeeld voor respondenten.

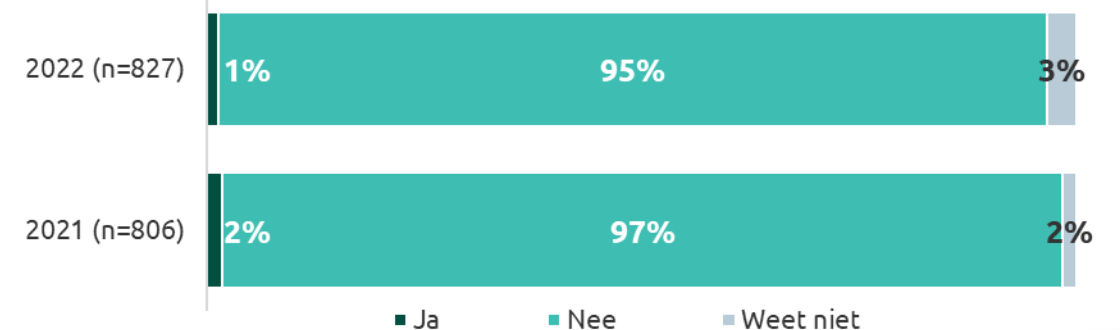
Heeft corona meegespeeld in jouw keuze om wel of niet te gaan oriënteren op een andere zorgverzekeraar?

Basis: is overgestapt of heeft zich georiënteerd



Heeft corona meegespeeld in jouw keuze om je niet te gaan oriënteren op een andere zorgverzekeraar?

Basis: is niet overgestapt en heeft zich niet georiënteerd



Premie minder vaak een aanleiding om in actie te komen, anticipatie op andere zorg juist vaker

Ten opzichte van 2021 geven minder Nederlanders aan dat de nieuwe premie van hun zorgverzekeraar een aanleiding was om in actie te komen (17% vs. 21% in 2021).

Meer Nederlanders geven aan dat zij in actie kwamen doordat zij verwachten dat ze andere zorg nodig hebben (16% vs. 13%).

Er zijn geen andere grote veranderingen waarneembaar in de redenen waarom mensen in actie komen om hun zorgverzekering aan te passen.

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Wat was/waren voor jou aanleiding(en) om in actie te komen? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd</i>	2019 (n=709)	2020 (n=724)	2021 (n=795)	2022 (n=828)
De premie van mijn zorgverzekeraar	22%	15%	21%	17%
Ik verwacht dit jaar andere zorg nodig te hebben	15%	15%	13%	16%
Ik zag een advertentie	9%	7%	8%	9%
De dekking van mijn verzekering is veranderd	15%	10%	9%	9%
Ik was vorig jaar niet goed verzekerd	9%	10%	6%	8%
Mijn financiële situatie is veranderd	9%	8%	8%	8%
Mijn persoonlijke situatie is veranderd	10%	9%	5%	6%
Dit werd mij geadviseerd door anderen	6%	5%	6%	6%
Mijn collectiviteitskorting ging omlaag	-	16%	6%	6%
Ik kreeg collectiviteitskorting bij een andere verzekeraar	14%	9%	6%	5%
Dit werd mij geadviseerd door een zorgverlener	-	-	-	4%
Ontevreden over oude zorgverzekeraar (klacht/niet naar tevredenheid geholpen)	3%	1%	3%	4%
Een gezondheidsprogramma dat werd aangeboden	-	3%	3%	4%
Ik kreeg een persoonlijk aanbod	4%	4%	4%	4%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	-	-	2%	3%
Anders	16%	16%	18%	19%
Weet niet	11%	12%	13%	11%

Prijs nog altijd meest genoemde reden dat men van verzekering verandert

Respondenten die overstappen doen dat vaak vanwege de prijs (53%). Dat is in de afgelopen vier jaar niet veranderd. Een andere reden die relatief vaak genoemd wordt, is de dekking van de zorgverzekering (32%).

Vergeleken met 2021 geven overstappers iets minder vaak aan dat zij zich hebben laten adviseren door anderen (gedaald van 7% naar 4%).

Wat waren voor jou redenen om te kiezen voor een nieuwe zorgverzekeraar/andere verzekerde zorg? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg</i>	2019 (n=380)	2020 (n=305)	2021 (n=347)	2022 (n=398)
Vanwege de prijs	56%	49%	60%	53%
Vanwege de dekking	40%	26%	28%	32%
Vanwege de vrije zorgkeuze	13%	12%	13%	15%
Vanwege de service	5%	2%	6%	7%
Omdat ik mijn aanvullende verzekering ook bij mijn huidige zorgverzekeraar wilde afsluiten	6%	8%	4%	6%
Vanwege de verlaging van mijn collectiviteitskorting	-	15%	5%	5%
Vanwege de klantvriendelijkheid	4%	5%	5%	5%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	-	-	2%	4%
Vanwege de betrouwbaarheid	6%	6%	5%	4%
Ik heb al mijn overige verzekeringen ook afgesloten bij mijn huidige zorgverzekeraar	2%	2%	2%	4%
Dit werd mij geadviseerd door anderen	7%	7%	7%	4%
Vanwege een aangeboden gezondheidsprogramma	-	4%	5%	3%
Anders	5%	9%	4%	6%
Weet niet	7%	4%	5%	7%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Aanvullende zorg blijft belangrijke factor in keuze van zorgverzekeringen

Respondenten ondernemen ongeveer dezelfde stappen in hun keuzeproces als in 2021. Zij maken overwegend de afweging of het loont om zich aanvullend te verzekeren (45%) en welke zorg zij nodig hebben bovenop de basisverzekering (45%).

Welke van onderstaande stappen heb je ondernomen in het maken van een keuze toen je zorgverzekeringen ging vergelijken? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg</i>	2019 (n=380)	2020 (n=305)	2021 (n=347)	2022 (n=398)
Bedenken of het loont om me voor aanvullende zorg te verzekeren	46%	42%	44%	45%
Bekijken wat al gedekt wordt in de basisverzekering en welke aanvullende zorg ik nodig heb	55%	48%	42%	45%
Kijken of mijn favoriete ziekenhuis gecontracteerd is	35%	30%	36%	40%
Mijn eigen verzekerde zorg vergelijken met andere verzekerde zorg	40%	33%	36%	35%
Bedenken hoe hoog ik mijn eigen risico zet	28%	22%	24%	29%
Bepalen in welke mate ik vrije artskeuze wil	32%	32%	27%	27%
Anders	-	1%	3%	2%
Geen van bovenstaande	9%	13%	12%	11%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

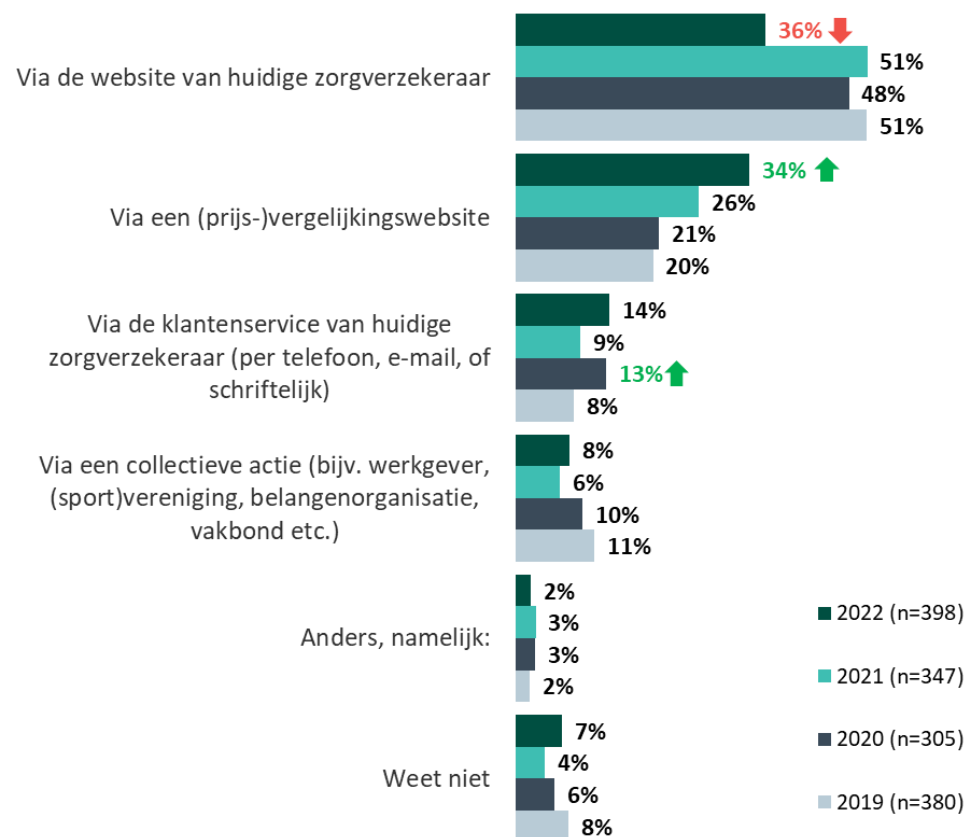
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Gebruik van websites zorgverzekeraars bij afsluiten nieuwe zorgverzekering flink afgenomen

Overstappers maakten dit jaar (veel) minder gebruik van de website van verzekeraars zelf om over te stappen (36% vs. 51% in 2021).

Meer respondenten dan in 2021 stapten over door middel van een vergelijkingswebsite (34% vs. 26% in 2021).

Via welk kanaal heb je uiteindelijk je nieuwe zorgverzekering/andere verzekerde zorg afgesloten? *Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg*



Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Iets meer angst dat een nieuwe zorgverzekering of zorgverzekeraar tegenvalt

In vergelijking met 2021 noemen respondenten dit jaar wel iets vaker dat ze bang zijn dat een nieuwe zorgverzekering of zorgverzekeraar tegenvalt (16% vs. 12% in 2021).

Er zijn geen andere grote veranderingen waarneembaar in de redenen waarom mensen bij hun zorgverzekeraar blijven.

Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere zorgverzekeraar? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Niet veranderd van zorgverzekeraar</i>	2019 (n=1.315)	2020 (n=1.455)	2021 (n=1.399)	2022 (n=1.408)
Ik ben tevreden met mijn huidige verzekeraar	62%	62%	62%	61%
Mijn huidige verzekeraar biedt goede service	40%	41%	43%	41%
Mijn huidige verzekeraar heeft een gunstige prijs	30%	31%	31%	30%
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen zorgverzekeraars	21%	22%	22%	23%
Ik ben bang dat de nieuwe zorgverzekering/-verzekeraar tegenvalt	13%	13%	12%	16%
Overstappen kost tijd/moeite	15%	15%	15%	14%
Ik vind de zorg geen markt, ik doe er niet aan mee	11%	9%	11%	11%
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	9%	10%	8%	10%
Ik ben bang dat ik toch meer moet betalen dan mij is beloofd	9%	8%	8%	9%
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	8%	9%	7%	8%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd word	6%	6%	5%	6%
Vanwege vergoedingen voor preventieve zorg	-	-	2%	3%
Ik ben vergeten over te stappen/ik was te laat	1%	3%	2%	2%
Anders	6%	6%	4%	5%
Weet niet	4%	8%	4%	4%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Grote groep trouwe klanten wil onder geen enkele omstandigheid overstappen

Een relatief grote groep respondenten die al minimaal 10 jaar klant is bij dezelfde zorgverzekeraar, wil onder geen enkele omstandigheid overstappen (29%).

Bijna de helft van de trouwe klanten (46%) stelt dat zij alleen zouden overstappen als de nieuwe verzekering voldoende besparing zou opleveren.

Onder welke omstandigheden zou je overwegen over te stappen van zorgverzekering? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: 10 jaar of langer klant bij dezelfde zorgverzekeraar</i>	2019 (n=567)	2020 (n=625)	2021 (n=560)	2022 (n=560)
Als een andere zorgverzekering voldoende besparing zou opleveren	47%	41%	40%	46%
Als ik zeker weet dat ik dezelfde zorg vergoed krijg	37%	36%	37%	39%
Als een andere zorgverzekering betere kwaliteit zou bieden	28%	27%	31%	30%
Als ik van tevoren zeker zou weten dat ik geaccepteerd word	12%	11%	10%	10%
Als ik binnen twee maanden nog terug kan naar mijn oude verzekering	9%	10%	10%	12%
Anders	9%	4%	5%	5%
Onder geen enkele omstandigheid	27%	33%	30%	29%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

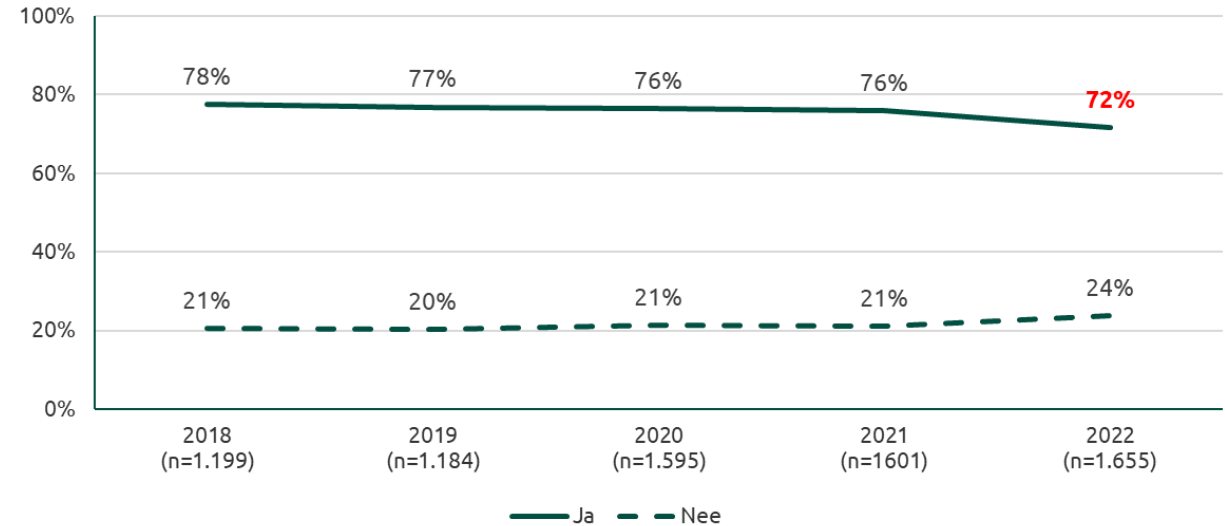
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Minder respondenten sloten dit jaar een aanvullende verzekering af

In vergelijking met 2021 geven dit jaar iets minder respondenten aan dat zij een aanvullende verzekering hebben (72% vs. 76% in 2021).

De manier waarop respondenten dit jaar hun aanvullende verzekering uitzoeken is vrijwel gelijk aan 2021. Respondenten kijken vaak enkel bij hun eigen zorgverzekeraar naar een aanvullende verzekering (39%) of hebben gezocht naar de beste combinatie van een basis- en aanvullende verzekering (27%).

Ben je bovenop de verplichte basisverzekering aanvullend verzekerd?



[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Bij het afsluiten van de aanvullende verzekering, hoe ben je toen te werk gegaan? <i>Basis: is aanvullend verzekerd</i>	2019 (n=1.184)	2020 (n=1.219)	2021 (n=1.214)	2022 (n=1.186)
Ik heb alleen de aanvullende verzekeringen bekeken bij mijn eigen zorgverzekeraar	38%	42%	40%	39%
Ik heb als eerste een basisverzekering uitgezocht en daar een aanvullend pakket bij afgesloten	16%	17%	19%	17%
Ik heb als eerste een aanvullende verzekering uitgezocht en daar de basisverzekering bij afgesloten	6%	5%	5%	5%
Ik heb gezocht op de beste combinatie van een basis en aanvullende verzekering	29%	28%	26%	27%
Weet niet	11%	9%	10%	12%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Verschillen tussen overstapgroepen



Verschillen tussen overstapgroepen: aanleidingen om in actie te komen

Wat was/waren voor jou aanleiding(en) om in actie te komen? (Meerkeuzevraag) Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=247)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=151)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=282)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=148)	Totaal (n=828)
De premie van mijn zorgverzekeraar	33%	9%	11%	7%	17%
Ik verwacht dit jaar andere zorg nodig te hebben	14%	34%	9%	17%	16%
Ik zag een advertentie	6%	3%	17%	7%	9%
De dekking van mijn verzekering is veranderd	10%	11%	6%	12%	9%
Ik was vorig jaar niet goed verzekerd	11%	15%	3%	6%	8%
Mijn financiële situatie is veranderd	7%	8%	10%	5%	8%
Mijn persoonlijke situatie is veranderd	9%	11%	3%	4%	6%
Dit werd mij geadviseerd door anderen	5%	4%	9%	3%	6%
Mijn collectiviteitskorting ging omlaag	4%	6%	7%	6%	6%
Ik kreeg collectiviteitskorting bij een andere verzekeraar	6%	6%	4%	3%	5%
Dit werd mij geadviseerd door een zorgverlener	3%	9%	4%	3%	4%
Ontevreden over oude zorgverzekeraar (klacht/niet naar tevredenheid geholpen)	4%	3%	7%	2%	4%
Een gezondheidsprogramma dat werd aangeboden	4%	3%	5%	3%	4%
Ik kreeg een persoonlijk aanbod	3%	2%	5%	4%	4%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	4%	1%	2%	4%	3%
Anders	13%	10%	28%	21%	19%
Weet niet	4%	10%	11%	25%	11%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: redenen om over te stappen

Wat waren voor jou redenen om te kiezen voor een nieuwe zorgverzekeraar/andere verzekerde zorg? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg</i>	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=247)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=151)	Totaal (n=828)
Vanwege de prijs	62%	39%	53%
Vanwege de dekking	30%	35%	32%
Vanwege de vrije zorgkeuze	15%	17%	15%
Vanwege de service	12%	-	7%
Omdat ik mijn aanvullende verzekering ook bij mijn huidige zorgverzekeraar wilde afsluiten	10%	-	6%
Vanwege de verlaging van mijn collectiviteitskorting	5%	-	5%
Vanwege de klantvriendelijkheid	8%	-	5%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	4%	-	4%
Vanwege de betrouwbaarheid	6%	-	4%
Ik heb al mijn overige verzekeringen ook afgesloten bij mijn huidige zorgverzekeraar	6%	-	4%
Dit werd mij geadviseerd door anderen	4%	3%	4%
Vanwege een aangeboden gezondheidsprogramma	3%	-	3%
Anders	5%	8%	6%
Weet niet	2%	15%	7%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: ondernomen stappen en gebruikt overstapkanaal

Welke van onderstaande stappen heb je ondernomen in het maken van een keuze toen je zorgverzekeringen ging vergelijken? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg</i>	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=247)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=151)	Totaal (n=828)
Bedenken of het loont om me voor aanvullende zorg te verzekeren	45%	45%	45%
Bekijken wat al gedekt wordt in de basisverzekering en welke aanvullende zorg ik nodig heb	45%	46%	45%
Kijken of mijn favoriete ziekenhuis gecontracteerd is	46%	29%	40%
Mijn eigen verzekerde zorg vergelijken met andere verzekerde zorg	38%	29%	35%
Bedenken hoe hoog ik mijn eigen risico zet	35%	21%	29%
Bepalen in welke mate ik vrije artskeuze wil	27%	26%	27%
Anders	2%	1%	2%
Geen van bovenstaande	8%	15%	11%

Via welk kanaal heb je uiteindelijk je nieuwe zorgverzekering/andere verzekerde zorg afgesloten? <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg</i>	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=247)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=151)	Totaal (n=828)
Via de website van de zorgverzekeraar	27%	50%	36%
Via een (prijs-)vergelijkingswebsite	47%	12%	34%
Via de klantenservice	10%	19%	14%
Via een collectieve actie	7%	8%	8%
Anders	2%	2%	2%
Weet niet	6%	8%	7%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: redenen om te blijven bij de zorgverzekeraar

Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere zorgverzekeraar? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Niet veranderd van zorgverzekeraar</i>	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=151)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=282)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=148)	Dit jaar niet overgestapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=827)	Totaal (n=1.408)
Ik ben tevreden met mijn huidige verzekeraar	55%	41%	61%	68%	61%
Mijn huidige verzekeraar biedt goede service	35%	31%	43%	45%	41%
Mijn huidige verzekeraar heeft een gunstige prijs	37%	45%	35%	23%	30%
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen zorgverzekeraars	24%	29%	29%	20%	23%
Ik ben bang dat de nieuwe zorgverzekering/-verzekeraar tegenvalt	11%	19%	17%	15%	16%
Overstappen kost tijd/moeite	10%	5%	10%	19%	14%
Ik vind de zorg geen markt, ik doe er niet aan mee	9%	7%	11%	13%	11%
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	9%	9%	9%	10%	10%
Ik ben bang dat ik toch meer moet betalen dan mij is beloofd	5%	11%	9%	9%	9%
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	5%	9%	5%	8%	8%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd word	4%	4%	9%	6%	6%
Vanwege vergoedingen voor preventieve zorg	5%	2%	4%	2%	3%
Ik ben vergeten over te stappen/ik was te laat	4%	4%	4%	1%	2%
Anders	5%	6%	6%	4%	5%
Weet niet	5%	1%	3%	6%	4%

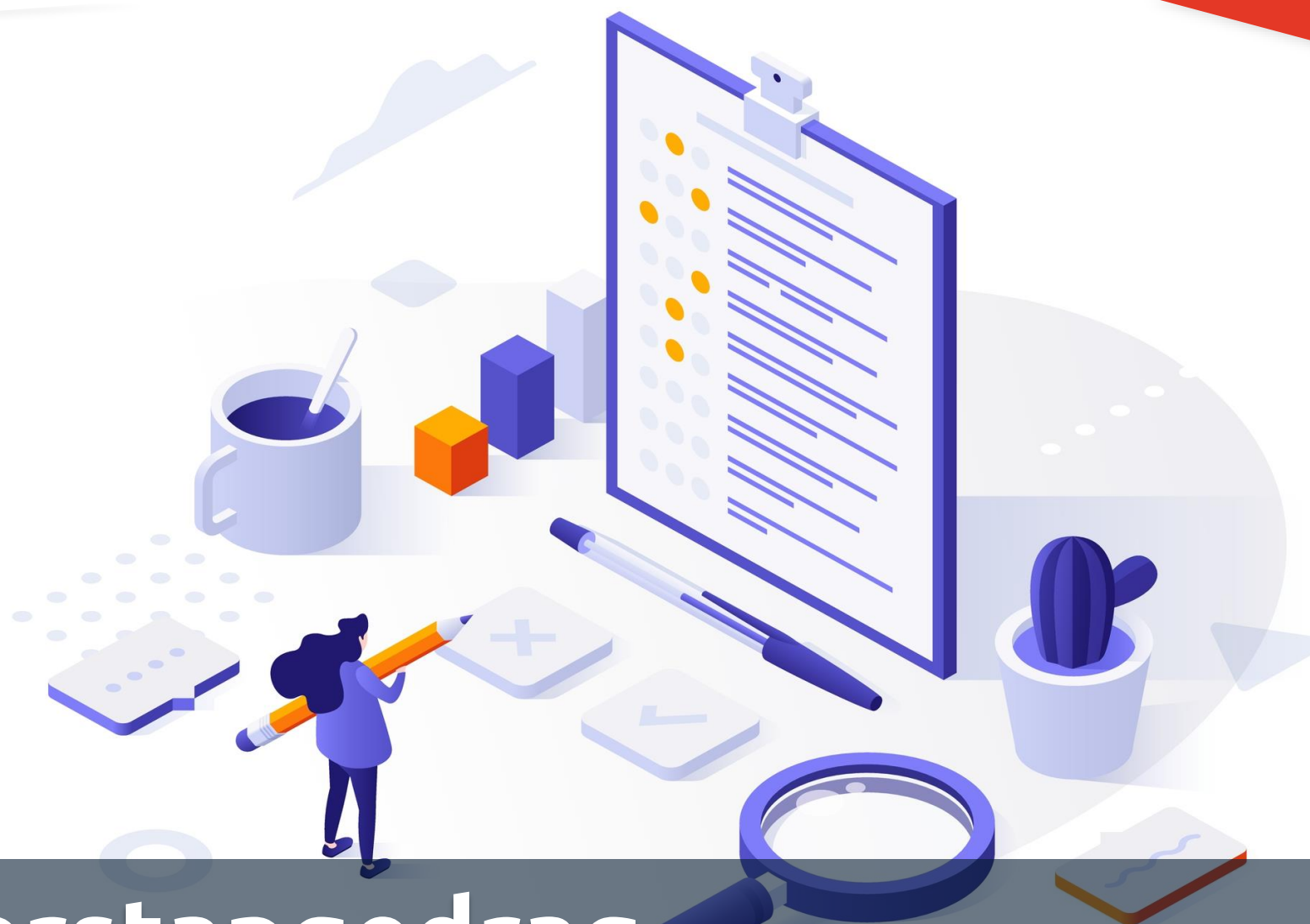
Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: aanvullende verzekering

	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=247)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=151)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=282)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=148)	Dit jaar niet overgestapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=827)	Totaal (n=1.655)
Is aanvullend verzekerd	62%	81%	68%	79%	73%	72%
Is niet aanvullend verzekerd	33%	17%	29%	18%	22%	24%
	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=247)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=151)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=282)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=148)	Dit jaar niet overgestapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=827)	Totaal (n=1.655)
Heeft bij het uitzoeken van de aanvullende verzekering alleen aanvullende verzekering van eigen verzekeraar bekeken	15%	46%	27%	37%	47%	39%
Heeft bij het uitzoeken van de aanvullende verzekering eerst de basisverzekering uitgezocht en daarbij een aanvullend pakket afgesloten	26%	27%	21%	20%	10%	17%
Heeft bij het uitzoeken van de aanvullende verzekering eerst een aanvullende verzekering uitgezocht en daarbij een basisverzekering afgesloten	13%	0%	5%	9%	4%	5%
Heeft bij het uitzoeken van de aanvullende verzekering gezocht op beste combi van basisverzekering en aanvullende verzekering	40%	25%	41%	29%	20%	27%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen



H1. Overstapgedrag

1.2 Vergelijken van zorgverzekeringen



Toegankelijkheid van informatie afgelopen vier jaar onveranderd

De mate waarin respondenten het gemakkelijk vinden om informatie van verschillende zorgverzekeraars te vergelijken is de afgelopen jaren nauwelijks veranderd.

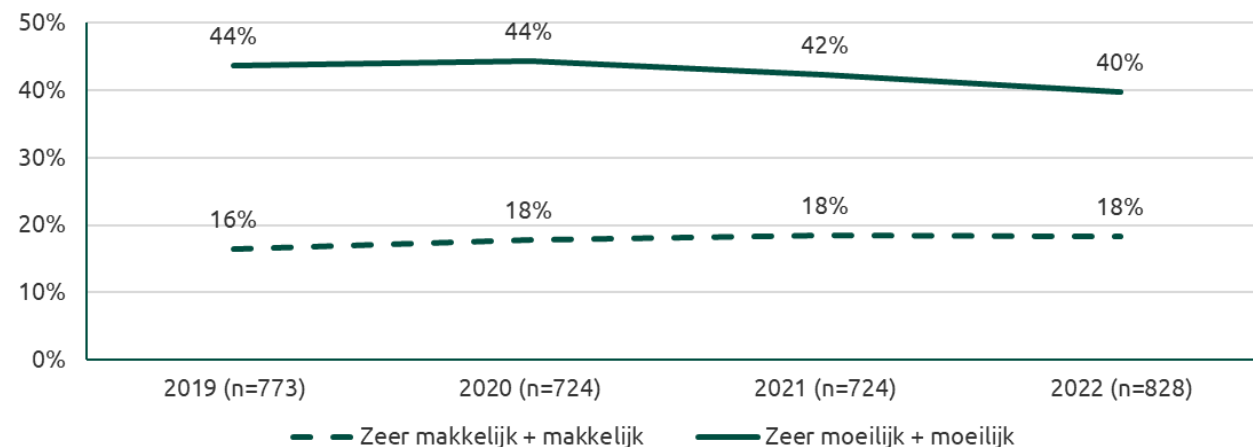
In 2022 noemt 40% het (zeer) moeilijk om de informatie te vergelijken en 18% vindt het (zeer) gemakkelijk.

In hoeverre vind je informatie van verschillende zorgverzekeraars (welke zorg zij vergoeden) makkelijk of moeilijk om te vergelijken?

Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, n=828



In hoeverre vind je informatie van verschillende zorgverzekeraars makkelijk of moeilijk te vergelijken



[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

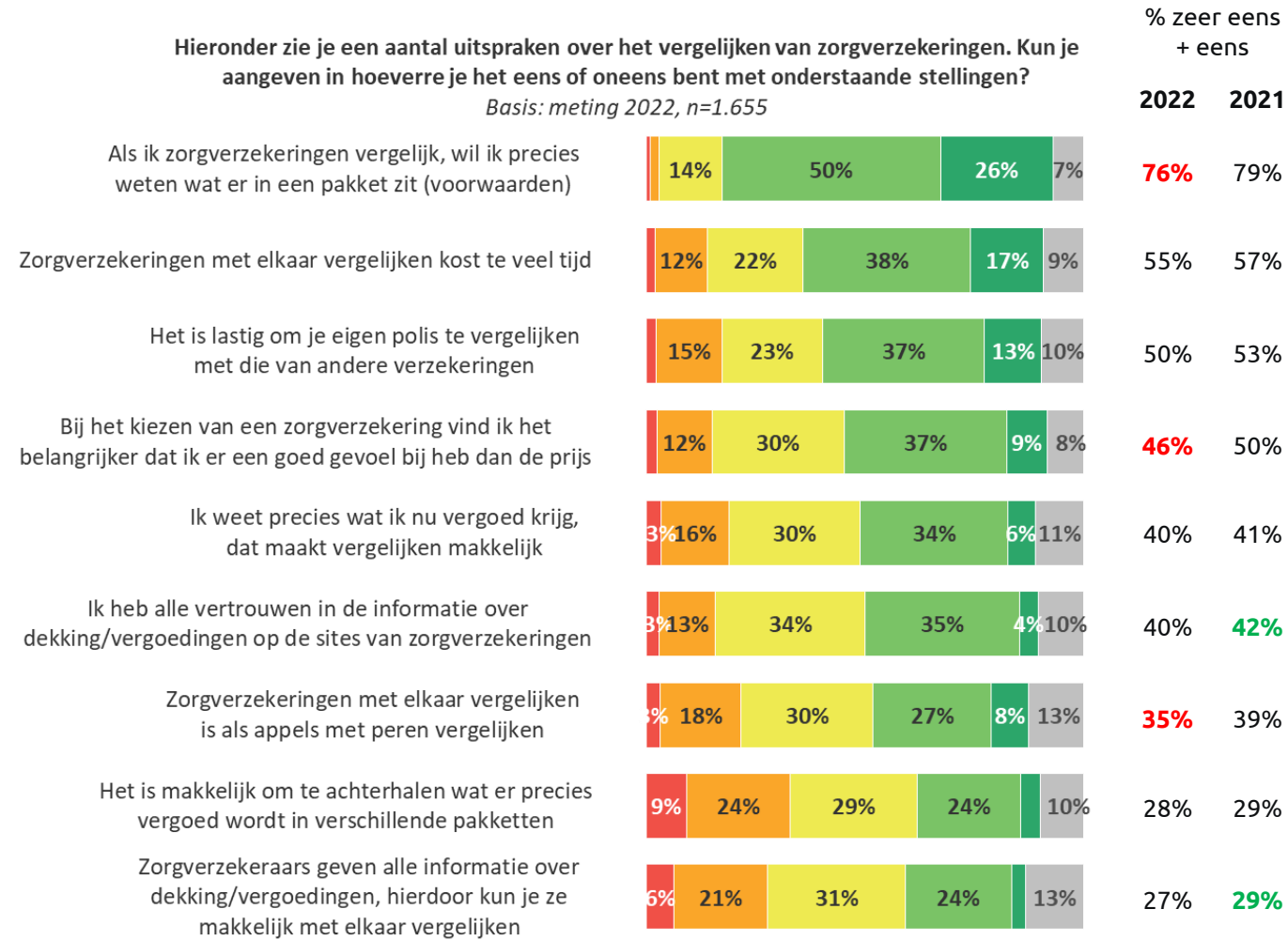
Driekwart van alle Nederlandse respondenten wil precies weten wat ze krijgen in een pakket



Hoewel nog altijd de grote meerderheid precies wil weten wat er precies in een pakket zit als ze zorgverzekeringen vergelijken (76%), is die behoefte wel iets afgenomen (2021: 79%). Wat verder opvalt is dat de respondenten die dit jaar zijn overgestapt, minder behoefte hebben aan precieze informatie (69%) en zijn het juist degenen die zich oriënteren maar niet de keuze maken om over te stappen die grote behoefte hebben aan informatie (84%) ([zie ook deze pagina](#)).

Hieronder zie je een aantal uitspraken over het vergelijken van zorgverzekeringen. Kun je aangeven in hoeverre je het eens of oneens bent met onderstaande stellingen?

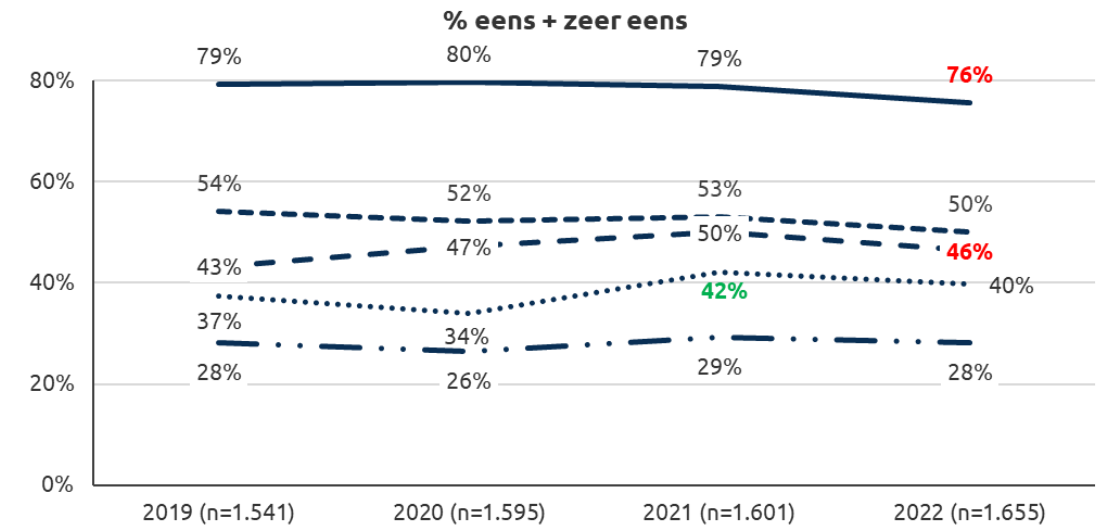
Basis: meting 2022, n=1.655



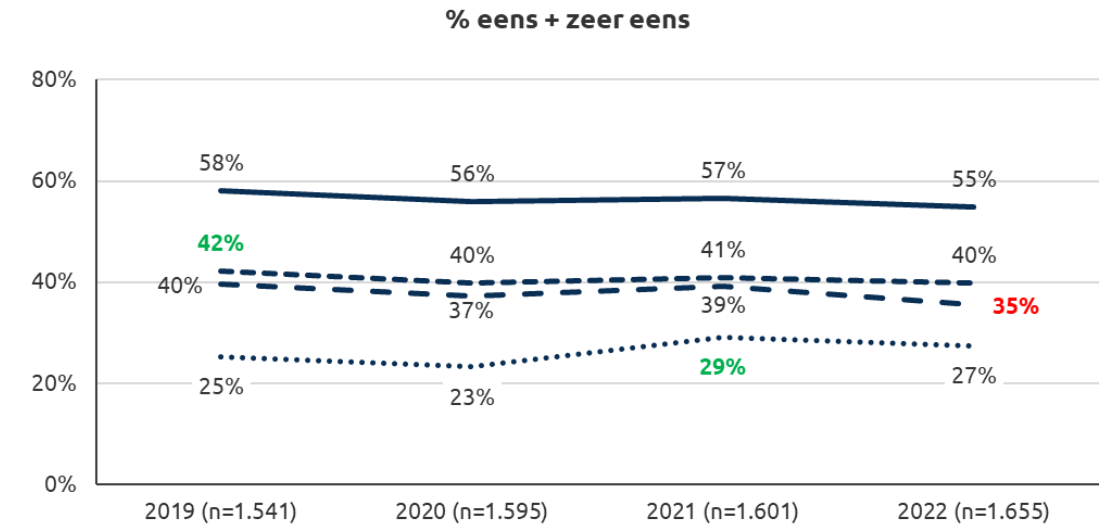
Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet/geen mening

Mate waarin respondenten in staat zijn om zorgverzekeringen te vergelijken is relatief stabiel in afgelopen vier jaar



- Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)
- - - Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen
- - Bij het kiezen van een zorgverzekering vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs
- Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen
- Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten



- Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd
- - - Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk
- - - Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken
- Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, hierdoor kun je ze makkelijk met elkaar vergelijken

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Vergoedingen uit aanvullende verzekering blijven voor relatief veel respondenten onduidelijk

Er treden vrijwel geen veranderingen op in de mate waarin respondenten informatie nog niet duidelijk vinden om zorgverzekeraars goed te kunnen vergelijken.

Circa vier op de negen respondenten die zijn overgestapt of zich heeft georiënteerd op een overstap (44%) geven aan dat zij de informatie over vergoedingen in de aanvullende verzekeringen nog niet duidelijk vinden om verzekeraars goed te kunnen vergelijken.

Welke informatie is nog niet duidelijk om zorgverzekeraars goed te kunnen vergelijken? (Maximaal drie antwoorden mogelijk). <i>Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd</i>	2019 (n=773)	2020 (n=724)	2021 (n=795)	2022 (n=828)
Vergoedingen in de aanvullende verzekeringen	45%	46%	45%	44%
Premie van de verzekerde zorg	30%	30%	32%	32%
Vergoeding voor een niet-gecontracteerde zorgaanbieder	35%	30%	32%	30%
Zorgaanbieders waar ik terecht kan	28%	29%	28%	28%
Kwaliteit van de gecontracteerde zorgaanbieders	21%	23%	23%	26%
Service en declaratieafhandeling van de zorgverzekeraar	18%	16%	16%	15%
Hulp die de verzekeraar biedt bij het vinden van goede zorg	16%	18%	14%	16%
Activiteiten/vergoedingen over preventie/gezonde leefstijl	13%	14%	13%	14%
Activiteiten op het gebied van innovatie van de zorg	8%	5%	5%	6%
Anders	6%	4%	4%	5%

Verschillen tussen overstapgroepen



Verschillen tussen overstapgroepen: vergelijken van informatie van zorgverzekeraars

Kun je aangeven in hoeverre je het eens of oneens bent met onderstaande stellingen? % eens + zeer eens	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=247)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=151)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=282)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=148)	Dit jaar niet overgestapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=827)	Totaal (n=1.655)
Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)	69%	70%	84%	81%	75%	76%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd	50%	48%	57%	60%	56%	55%
Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen	44%	54%	55%	52%	49%	50%
Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen	56%	46%	41%	35%	34%	40%
Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk	48%	46%	43%	35%	36%	40%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken	34%	41%	36%	35%	35%	35%
Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten	41%	28%	27%	27%	25%	28%
Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, hierdoor kun je ze makkelijk met elkaar vergelijken	48%	26%	28%	24%	22%	27%
Bij het kiezen van een zorgverzekering, vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs	44%	50%	39%	51%	48%	46%

Verschillen tussen overstapgroepen: aspecten die nog niet duidelijk zijn voor respondenten

Welke informatie is nog niet duidelijk om zorgverzekeraars goed te kunnen vergelijken? <i>Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd</i>	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=247)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=151)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=282)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=148)	Totaal (n=828)
Vergoedingen in de aanvullende verzekeringen	33%	40%	50%	53%	44%
Premie van de verzekerde zorg	30%	20%	34%	33%	30%
Vergoeding voor een niet-gecontracteerde zorgaanbieder	27%	26%	39%	31%	32%
Zorgaanbieders waar ik terecht kan	21%	27%	30%	26%	26%
Kwaliteit van de gecontracteerde zorgaanbieders	25%	29%	32%	25%	28%
Service en declaratieafhandeling van de zorgverzekeraar	13%	17%	14%	19%	15%
Hulp die de verzekeraar biedt bij het vinden van goede zorg	14%	15%	12%	15%	14%
Activiteiten/vergoedingen over preventie/gezonde leefstijl	20%	15%	13%	14%	16%
Activiteiten op het gebied van innovatie van de zorg	8%	5%	5%	3%	6%
Anders	6%	11%	3%	3%	5%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen



**H2. Huidige zorgverzekeraar en keuzeproces voor
zorgverzekering**
2.1 Beoordeling huidige zorgverzekeraar

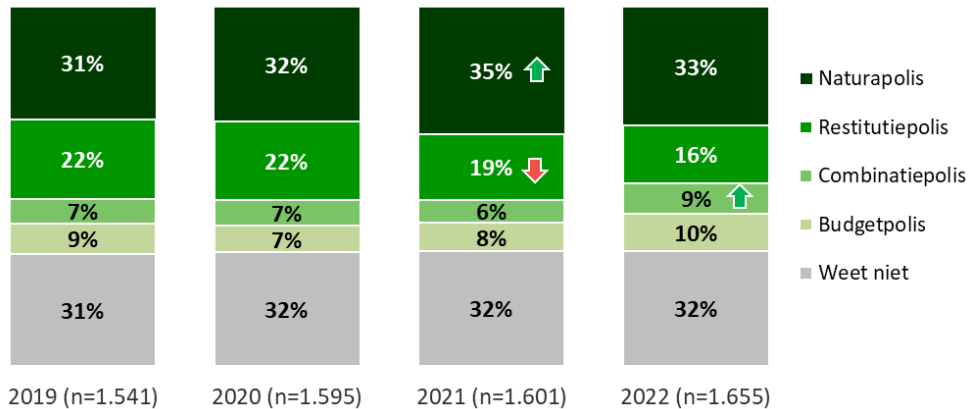


Iets meer respondenten namen een combinatiepolis

In vergelijking met 2021 geven iets meer respondenten aan dat zij een combinatiepolis hebben (gestegen van 6% naar 9%). Het gebruik van andere polissen is vrijwel gelijk gebleven.

Wederom zien we binnen de overstapgroepen dat respondenten die dit jaar geen actie hebben ondernomen (niet overgestapt én niet georiënteerd) vaker dan andere overstapgroepen niet weten wat voor polis zij hebben.

Weet je welk type zorgverzekeringspolis je nu hebt?



	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=247)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=151)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=282)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=148)	Dit jaar niet overgestapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=827)
Naturapolis	38%	40%	35%	38%	29%
Restitutiepolis	7%	11%	19%	19%	18%
Combinatiepolis	10%	8%	11%	11%	7%
Budgetpolis	18%	12%	12%	12%	7%
Weet niet	28%	30%	22%	19%	39%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Tevredenheid met huidige zorgverzekeraar in 2022 op enkele aspecten gedaald

Over het algemeen zijn respondenten (zeer) tevreden over hun zorgverzekeraar.

Ten opzichte van 2021 beoordelen respondenten hun zorgverzekeraar op enkele aspecten (iets) minder positief. Zo zijn iets minder respondenten tevreden over:

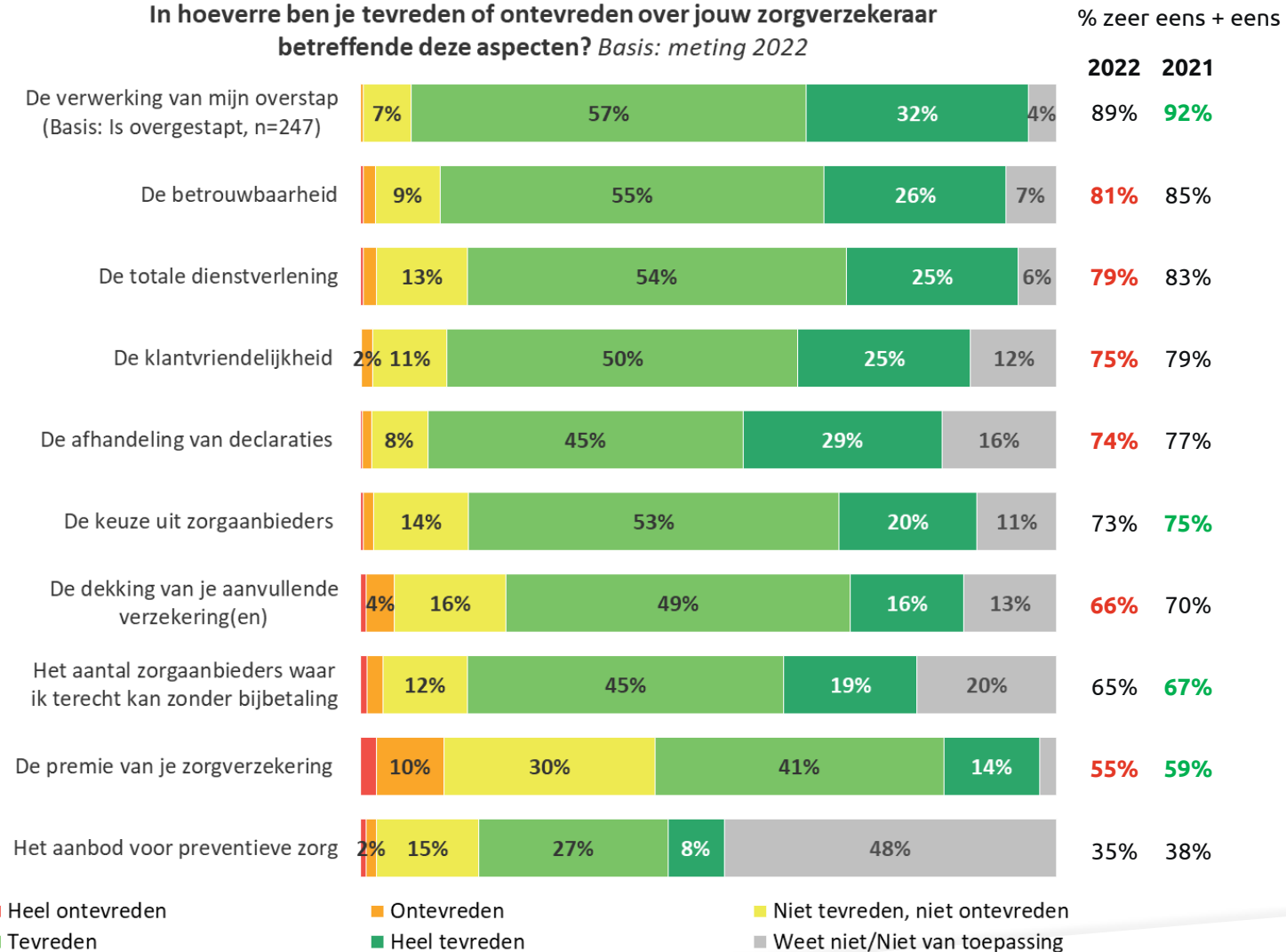
- De betrouwbaarheid (81% vs. 85%)
- De totale dienstverlening (79% vs. 83%)
- De klantvriendelijkheid (75% vs. 79%)
- De afhandeling van declaraties (74% vs. 77%)
- De dekking van aanvullende verzekering(en) (66% vs. 70%)
- De premie van de zorgverzekering (55% vs. 59%).

De veranderingen duiden niet op een trend (zie ook volgende pagina).

Wat verder opvalt is dat de helft van de respondenten niet goed op de hoogte is van het aanbod voor preventieve zorg (48%).

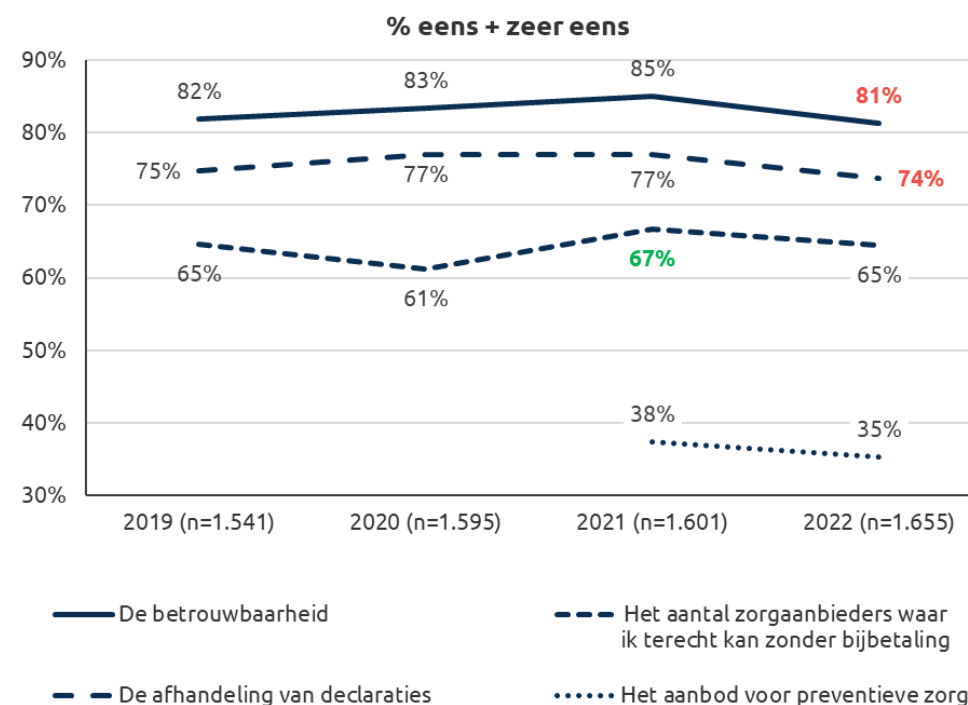
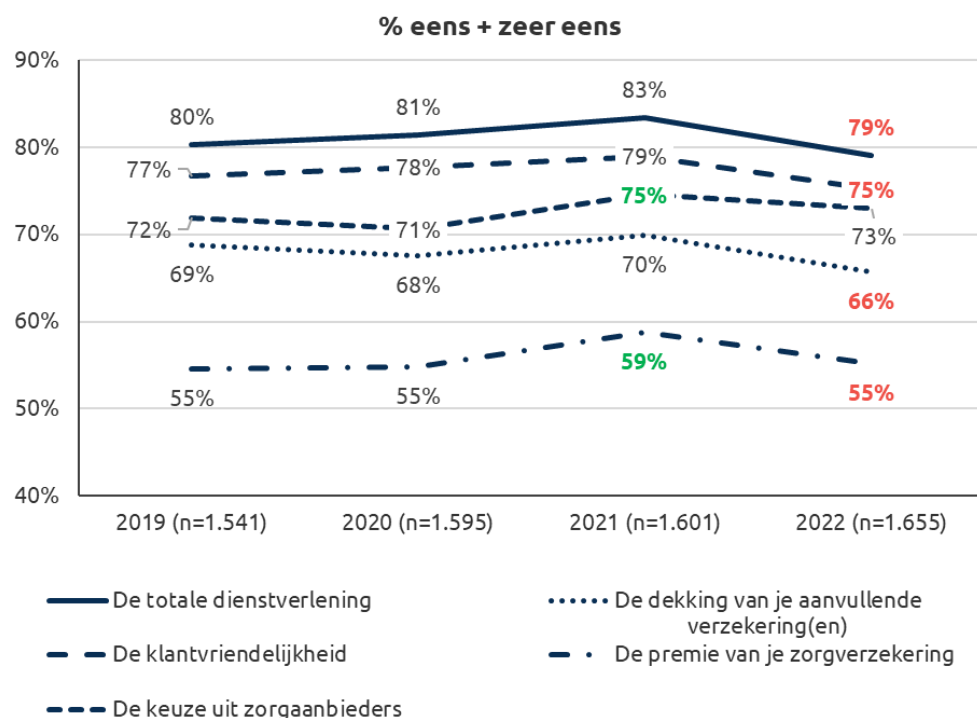
Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw zorgverzekeraar betreffende deze aspecten? Basis: meting 2022



Tevredenheid laat in afgelopen vier jaar kleine schommelingen zien

Over het algemeen kunnen we stellen dat er geen sprake van een dalende of stijgende trend in tevredenheid. Over de afgelopen vier jaar treden schommelingen op, maar over het algemeen is de tevredenheid van de respondenten relatief stabiel.



Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Vrijwel geen veranderingen in de punten waar zorgverzekeraars volgens respondenten aandacht aan zouden moeten besteden

Respondenten vinden dat zorgverzekeraars zich met vele verschillende aandachtspunten moeten bezighouden. De punten die het meest genoemd worden zijn dat zorgverzekeraars moeten onderhandelen voor een lage premie (38%), keuzevrijheid bieden (34%), actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio (23%) en hulp bieden bij het vinden van goede zorg (23%).

In vergelijking met 2021 geven iets minder respondenten aan dat een zorgverzekeraar gezond gedrag zou moeten belonen om zorg te voorkomen (gedaald van 18% naar 15%).

Waar moet jouw zorgverzekeraar vooral aandacht aan besteden? (Je kunt maximaal drie antwoorden kiezen)	2019 (n=1.541)	2020 (n=1.595)	2021 (n=1.601)	2022 (n=1.655)
Onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden	41%	37%	36%	38%
Het bieden van keuzevrijheid zodat ik zelf kan bepalen naar welke zorgaanbieder ik ga	36%	32%	34%	34%
Actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio	27%	29%	24%	23%
Hulp bieden bij het vinden van goede zorg	23%	28%	23%	23%
Zorgdeclaraties verwerken	22%	23%	22%	22%
Controleren of zorgverleners zorg eerlijk declareren	25%	23%	21%	22%
Kwaliteitseisen stellen aan zorgverleners	22%	23%	21%	21%
Selecteren en contracteren van goede zorgaanbieders	21%	20%	20%	20%
Veel verschillende polissen aanbieden zodat klanten kunnen kiezen voor een polis die goed bij de klant past	19%	19%	18%	18%
Belonen gezond gedrag van verzekerden om zorg te voorkomen	18%	17%	18%	15%
Preventieve zorg om (ernstige) zorg te voorkomen	-	-	11%	12%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Verschillen tussen overstapgroepen



Verschillen tussen overstapgroepen: beoordeling zorgverzekeraar

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over je huidige zorgverzekeraar betreffende deze aspecten? % eens + zeer eens	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=247)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=151)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=282)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=148)	Dit jaar niet overgestapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=827)	Totaal (n=1.655)
De betrouwbaarheid	56%	78%	81%	86%	89%	81%
De totale dienstverlening	53%	78%	78%	85%	86%	79%
De klantvriendelijkheid	56%	80%	70%	76%	82%	75%
De afhandeling van declaraties	34%	82%	73%	79%	83%	74%
De keuze uit zorgaanbieders	72%	77%	76%	77%	71%	73%
De dekking van de aanvullende verzekering	58%	62%	57%	71%	71%	66%
Het aantal zorgaanbieders waar ik terecht kan zonder bijbetaling	66%	70%	65%	65%	63%	65%
De premie van de zorgverzekering	73%	57%	43%	49%	55%	55%
Het aanbod voor preventieve zorg	28%	38%	35%	28%	38%	35%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: aandachtspunten voor zorgverzekeraars volgens respondenten

Waar moet jouw zorgverzekeraar vooral aandacht aan besteden? (Je kun maximaal drie antwoorden kiezen)	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=247)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=151)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=282)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=148)	Dit jaar niet overgestapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=827)	Totaal (n=1.655)
Onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden	36%	39%	45%	39%	36%	38%
Het bieden van keuzevrijheid zodat ik zelf kan bepalen naar welke zorgaanbieder ik ga	41%	32%	34%	32%	32%	34%
Actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio	25%	19%	24%	20%	24%	23%
Hulp bieden bij het vinden van goede zorg	16%	26%	22%	24%	25%	23%
Zorgdeclaraties verwerken	23%	23%	20%	21%	23%	22%
Controleren of zorgverleners zorg eerlijk declareren	23%	22%	18%	29%	22%	22%
Kwaliteitseisen stellen aan zorgverleners	23%	18%	20%	18%	23%	21%
Selecteren en contracteren van goede zorgaanbieders	22%	23%	23%	20%	17%	20%
Veel verschillende polissen aanbieden zodat klanten kunnen kiezen voor een polis die goed bij de klant past	15%	18%	20%	14%	18%	18%
Belonen gezond gedrag van verzekerden om zorg te voorkomen	15%	14%	20%	19%	14%	15%
Preventieve zorg om (ernstige) zorg te voorkomen	10%	9%	16%	16%	11%	12%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen



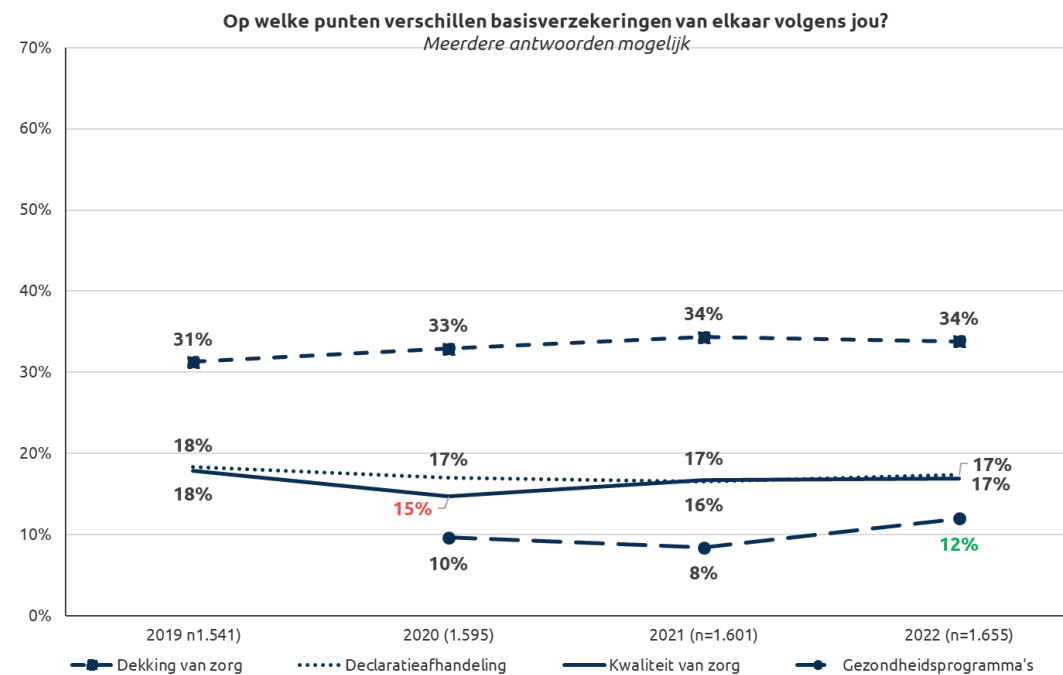
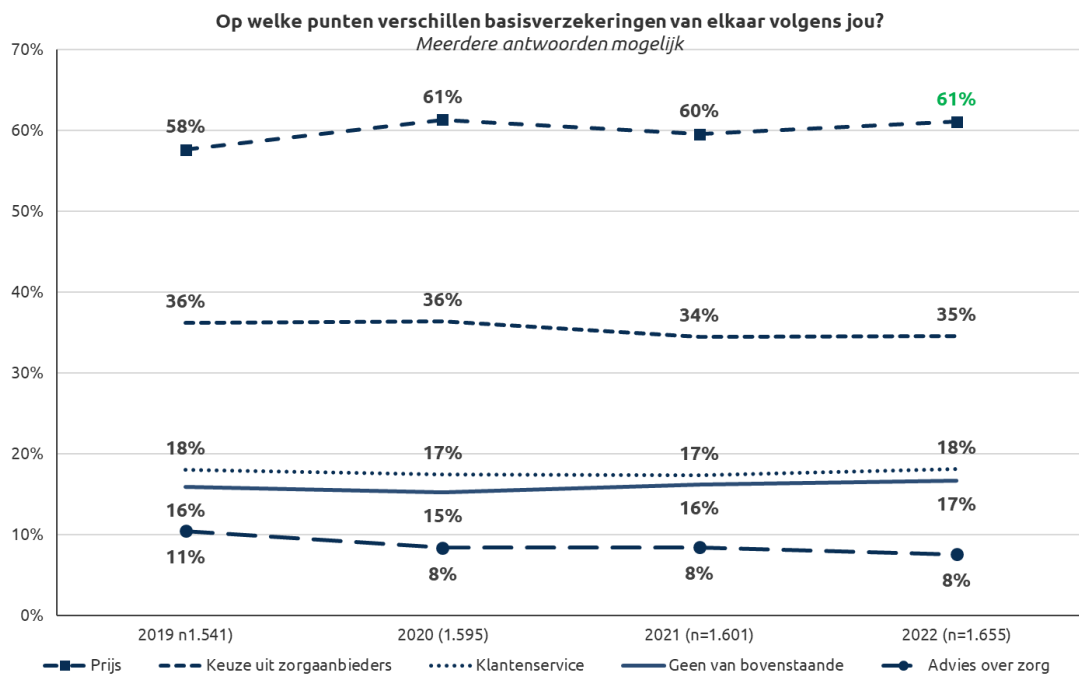
H2. Huidige zorgverzekeraar en keuzeproces voor zorgverzekering

2.2 Keuzeproces



Basisverzekeringen verschillen volgens iets meer respondenten op aangeboden gezondheidsprogramma's

In de afgelopen vier jaar is er weinig verandering zichtbaar in de beeldvorming van respondenten over basisverzekeringen. Respondenten geven in ongeveer gelijke mate steeds dezelfde punten aan waarop basisverzekeringen volgens hen van elkaar verschillen. De grootste verschillen zien ze in prijs (61%) en in enige mate ook in de keuze uit zorgaanbieders (34%) en de dekking van zorg (34%). In vergelijking met 2021 vinden respondenten dit jaar dat basisverzekeringen meer verschillen op het aspect gezondheidsprogramma's (gestegen van 8% naar 12%).



Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

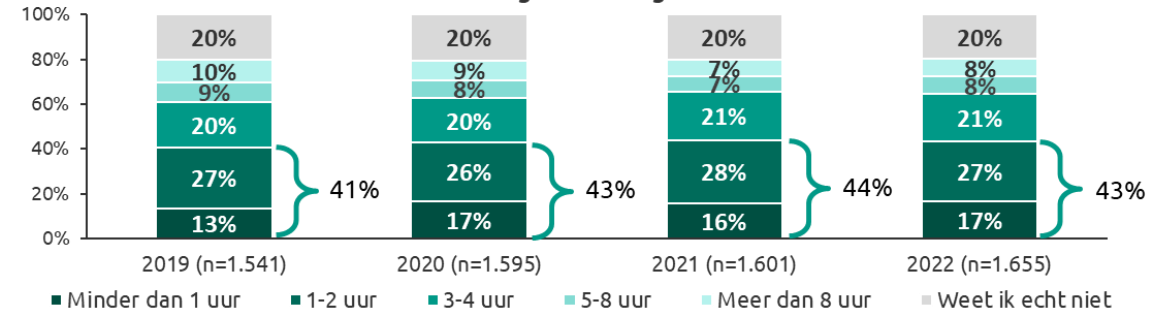
[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Geen verandering in verwachte tijdsinvestering en tijd die men bereid is te besteden

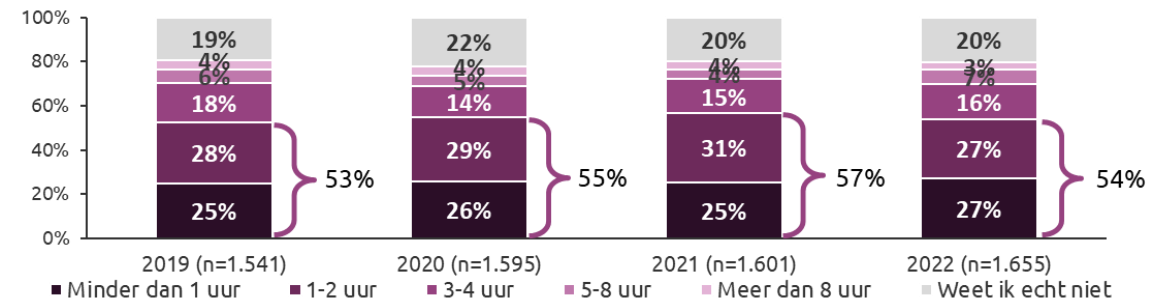
In de verwachte tijdsinvestering en de tijd die men zou willen investeren in het kiezen van een nieuwe zorgverzekering is vrijwel geen verandering zichtbaar in de afgelopen jaren.

Hetzelfde geldt voor de verwachte tijd die het kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten.

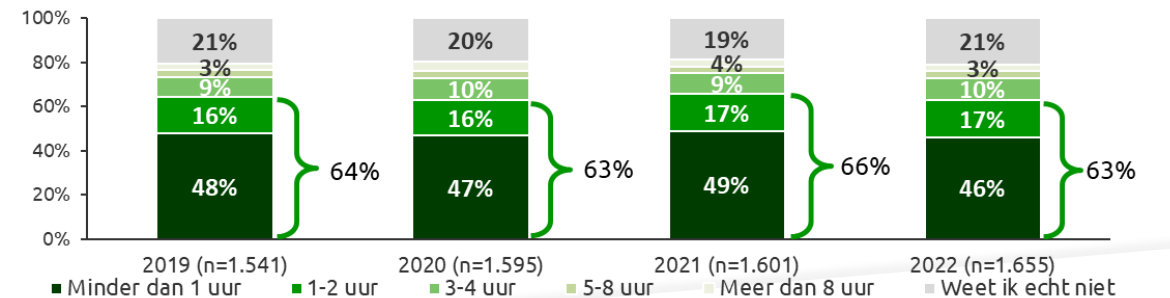
Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om een keuze te maken voor een nieuwe zorgverzekering?



Hoeveel tijd ben je bereid te besteden aan het kiezen van een zorgverzekering?



Hoeveel tijd denk je dat het kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten?



Vergelijkingswebsites en websites van zorgverzekeraars meest gebruikte informatiebronnen

De mate waarin informatiebronnen geraadpleegd worden is hetzelfde als in 2021. Respondenten maken het meest gebruik van vergelijkingswebsites (57%) en websites van zorgverzekeraars (51%).

Van welke informatiebronnen heb je gebruik gemaakt tijdens je overstap/wijziging van verzekerde zorg/oriëntatie? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of georiënteerd</i>	2019 (n=773)	2020 (n=724)	2021 (n=752)	2022 (n=781)
(Prijs-)vergelijkingswebsites	50%	49%	57%	57%
Websites van een of meer zorgverzekeraars	56%	55%	52%	51%
Websites van patiënten- en consumentenorganisaties	18%	13%	16%	16%
Vrienden/familie	14%	17%	14%	14%
Klantenservice van een of meer zorgverzekeraars	9%	8%	5%	8%
De website van ConsuWijzer	12%	10%	4%	6%
Mijn werkgever	6%	5%	4%	5%
Folders of brochures	6%	5%	2%	4%
Zorgverlener/arts	6%	3%	3%	4%
Radio en Televisie	3%	3%	3%	3%
Dag- en weekbladen	4%	2%	3%	2%
Anders	5%	4%	3%	3%
Weet niet	6%	5%	5%	6%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

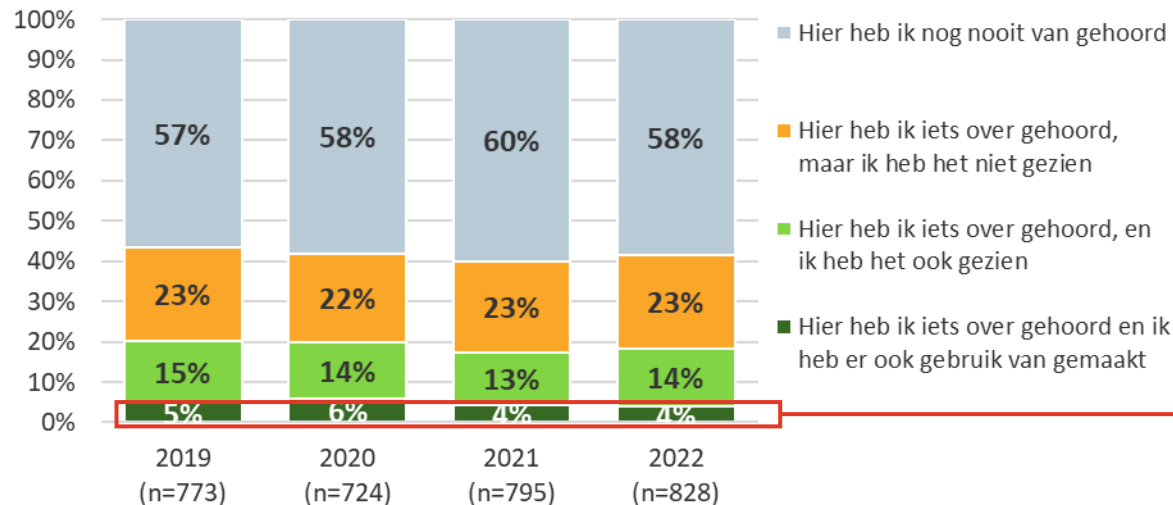
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Gebruik van Zorgverzekeringskaart onveranderd, maar gebruikers wel steeds meer tevreden

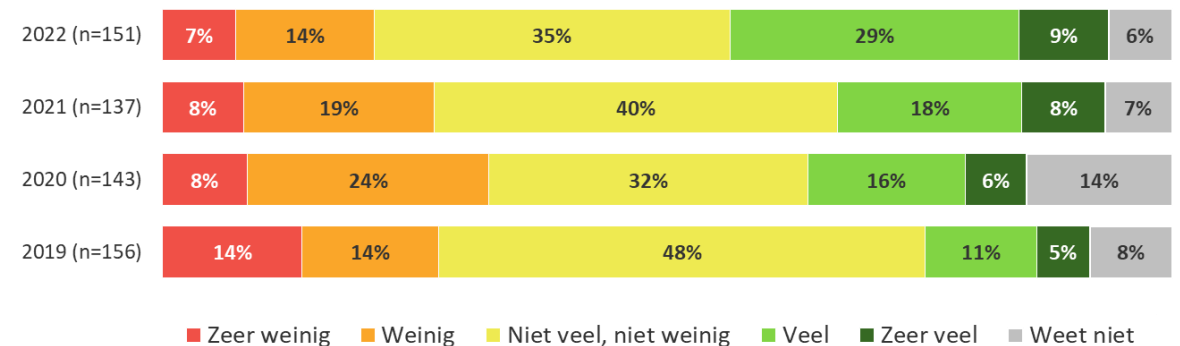
De mate waarin respondenten gebruik maken van de Zorgverzekeringskaart is gelijk aan voorgaande jaren. Wel valt op dat gebruikers van de Zorgverzekeringskaart steeds meer tevreden zijn over de mate waarin de Zorgverzekeringskaart hen geholpen heeft bij het vergelijken van zorgverzekeraars en het zoeken naar informatie over de zorgverzekering (2019: 16%; 2020: 22%; 2021: 26%; 2022: 38%).

In hoeverre ben je bekend met de Zorgverzekeringskaart?

Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd



In hoeverre heeft deze maatregel (Zorgverzekeringskaart) je geholpen bij het vergelijken van zorgverzekeraars en het zoeken naar informatie over jouw zorgverzekering? Basis: Heeft zorgverzekeringskaart weleens bekeken



[Klik hier voor de bijlage](#)

Verschillen tussen overstapgroepen



Verschillen tussen overstapgroepen: verschillen in basisverzekeringen volgens respondenten

Op welke punten verschillen basisverzekeringen van elkaar volgens jou?	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=247)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=151)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=282)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=148)	Dit jaar niet overgestapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=827)	Totaal (n=1.655)
Prijs	74%	65%	63%	54%	57%	61%
Keuze uit zorgaanbieders	35%	37%	45%	37%	30%	35%
Dekking van zorg	34%	34%	37%	30%	33%	34%
Klantenservice	21%	18%	18%	20%	17%	18%
Kwaliteit van de zorg	21%	18%	16%	15%	16%	17%
Declaratieafhandeling	18%	18%	21%	19%	16%	17%
Advies over zorg	13%	8%	8%	7%	6%	8%
Gezondheidsprogramma's	10%	17%	17%	12%	10%	12%
Geen van bovenstaande	9%	12%	12%	18%	21%	17%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: tijdsinvestering

Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om een keuze te maken voor een nieuwe zorgverzekering?	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=247)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=151)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=282)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=148)	Dit jaar niet overgestapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=827)	Totaal (n=1.655)
Minder dan 3 uur	55%	52%	51%	47%	35%	43%
3 uur of meer	40%	35%	44%	42%	33%	37%
Weet ik niet	5%	13%	5%	11%	32%	20%
Hoeveel tijd ben je bereid te besteden aan het kiezen van een zorgverzekering?						
Minder dan 3 uur	51%	56%	56%	56%	54%	54%
3 uur of meer	42%	32%	38%	28%	15%	26%
Weet ik niet	7%	12%	6%	16%	32%	20%
Hoeveel tijd denk je dat het kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten?						
Minder dan 3 uur	79%	73%	74%	66%	52%	63%
3 uur of meer	17%	15%	18%	21%	15%	16%
Weet ik niet	4%	12%	8%	13%	33%	21%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: gebruikte informatiebronnen

Van welke informatiebronnen heb je gebruik gemaakt tijdens je overstap/wijziging van verzekerde zorg/oriëntatie? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of georiënteerd</i>	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=247)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=151)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=282)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=148)	Totaal (n=828)
(Prijs-)vergelijkingswebsites	59%	42%	66%	53%	57%
Websites van een of meer zorgverzekeraars	42%	48%	58%	57%	51%
Websites van patiënten- en consumentenorganisaties	15%	11%	18%	19%	16%
Vrienden/familie	11%	15%	14%	16%	14%
Klantenservice van een of meer zorgverzekeraars	10%	10%	4%	7%	8%
De website van ConsuWijzer	6%	4%	6%	5%	6%
Mijn werkgever	6%	6%	6%	3%	5%
Folders of brochures	3%	4%	7%	3%	4%
Zorgverlener/arts	5%	3%	3%	6%	4%
Radio en Televisie	6%	1%	3%	2%	3%
Dag- en weekbladen	2%	4%	2%	1%	2%
Anders	3%	5%	4%	3%	3%
Weet niet	5%	7%	7%	6%	6%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

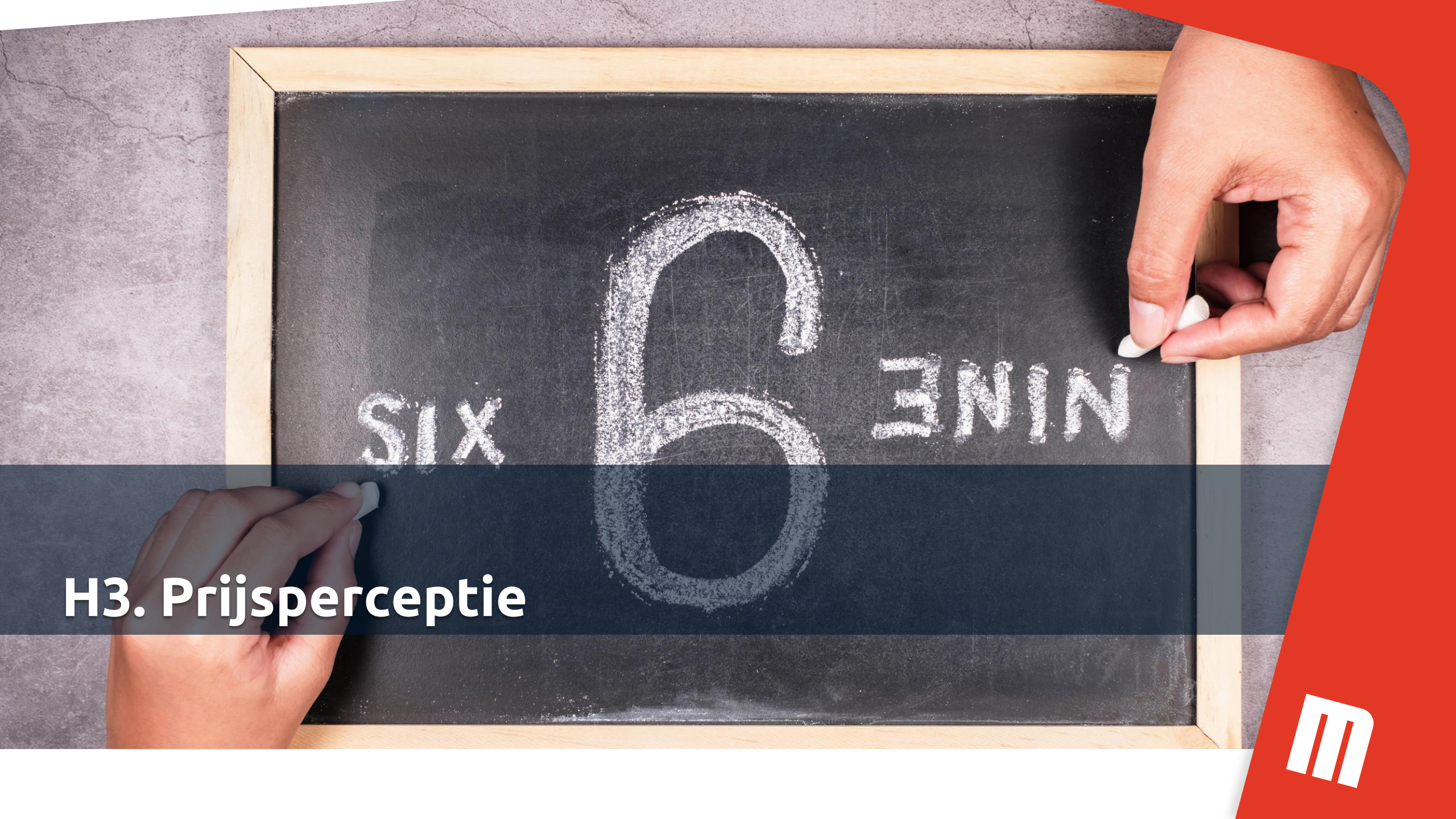
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: Zorgverzekeringskaart

In hoeverre ben je bekend met de Zorgverzekeringskaart? <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of georiënteerd</i>	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=247)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=151)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=282)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=148)	Totaal (n=828)
Hier heb ik nog nooit van gehoord	52%	64%	65%	51%	58%
Hier heb ik iets over gehoord, maar ik heb het niet gezien	26%	21%	19%	30%	23%
Hier heb ik iets over gehoord, en ik heb het ook gezien	14%	14%	14%	17%	14%
Hier heb ik iets over gehoord en ik het er ook gebruik van gemaakt	8%	1%	2%	3%	4%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen



H3. Prijsperceptie



Op het oog lijkt de verwachte prijsbesparing en prijsdrempel gedaald

In 2022 zien we geen significante veranderingen als het gaat om het gemiddeld maandbedrag dat respondenten betalen, de gemiddelde verwachte prijsbesparing bij overstappen en de gemiddelde prijsdrempel (wanneer wordt overstappen financieel interessant).

Op het oog lijkt het alsof de verwachte prijsbesparing en prijsdrempel wel zijn afgenomen. Verder kunnen we stellen dat er een dalende trend zichtbaar is in wat respondenten denken te kunnen besparen als zij overstappen naar een andere zorgverzekeraar met vergelijkbaar pakket.

Inschatting totale kosten zorgverzekering per maand	2019 (n=1.541)	2020 (n=1.595)	2021 (n=1.602)	2022 (n=1.655)
Gemiddelde	€ 113,44	€ 117,67	€126,22	€ 128,44
% weet niet	20%	20%	23%	25%
Inschatting kostenbesparing bij een vergelijkbaar pakket per jaar bij overstap naar andere zorgverzekeraar	2019 (n=1.541)	2020 (n=1.595)	2021 (n=1.602)	2022 (n=1.655)
Gemiddelde besparing	€ 92,99	€ 78,00	€71,08	€ 64,98
Gemiddelde besparing (excl. outliers)	€ 62,56	€ 51,76	€54,52	€ 46,96
% weet niet	58%	62%	61%	61%

Prijsverschil per jaar waarbij het aantrekkelijk wordt om over te stappen (Basis: kan een inschatting maken van de kostenbesparing)	2019 (n=1.541)	2020 (n=1.595)	2021 (n=1.602)	2022 (n=1.655)
Gemiddelde besparing	€ 157,73	€ 134,13	€161,89	€ 145,21
Gemiddelde besparing (excl. outliers)	€ 136,86	€ 114,73	€128,56	€ 127,03
% weet niet	11%	12%	11%	12%

**Indien de z-score van de waarneming 3x hoger of 3x lager lag dan het gemiddelde zijn de waarnemingen als outliers beschouwd en uit de analyse gehaald. De outliers komen mogelijk voort uit een typefout van de respondent.*

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

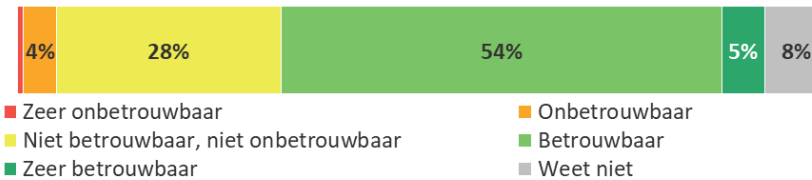
Minder respondenten noemen websites van zorgverzekeraars betrouwbaar

Vorig jaar zagen we een stijging in het aantal respondenten dat websites van zorgverzekeraars (zeer) betrouwbaar vond. Dit jaar zien we weer een daling naar het niveau van 2019 (60%).

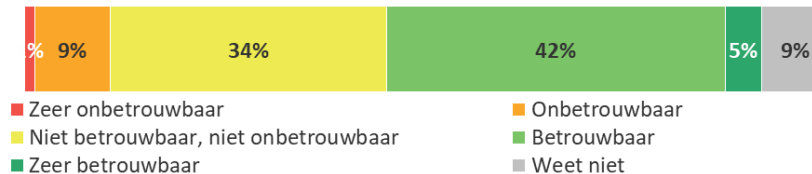
De mate waarin respondenten prijsvergelijkingswebsites betrouwbaar vinden, is onveranderd.

Respondenten vinden informatie over prijzen en voorwaarden op websites van zorgverzekeraars in grotere mate betrouwbaar dan die op prijsvergelijkingswebsites.

In welke mate vind je de informatie over prijzen en voorwaarden van zorgverzekeringen op websites van zorgverzekeraars betrouwbaar?
Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd, n=828

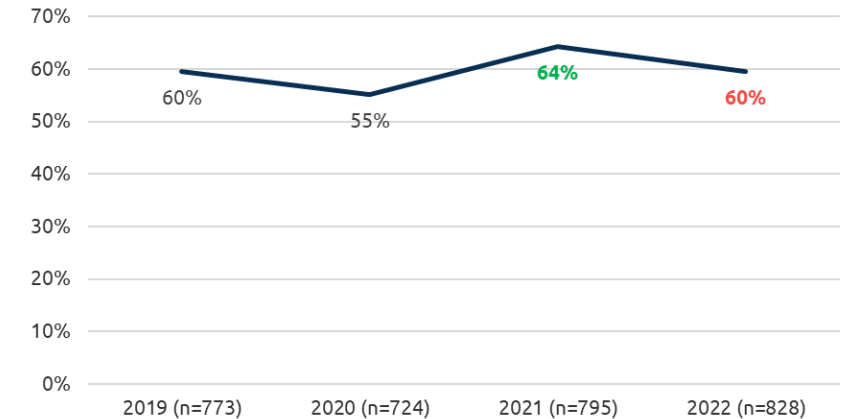


In welke mate vind je de informatie over prijzen en voorwaarden van zorgverzekeringen op prijsvergelijkingswebsites betrouwbaar?
Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd, n=828

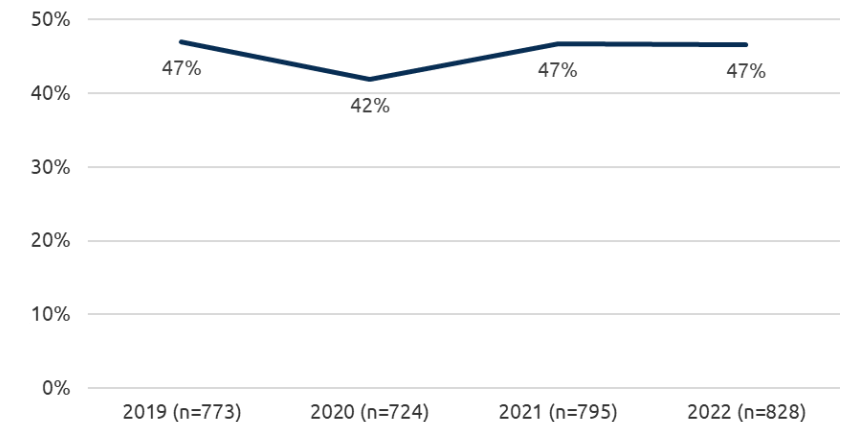


Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Vindt websites van zorgverzekeraars (zeer) betrouwbaar



Vindt prijsvergelijkingswebsites (zeer) betrouwbaar



Verschillen tussen overstapgroepen



Verschillen tussen overstapgroepen: prijsinformatie

	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=247)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=151)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=282)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=148)	Totaal (n=828)
Mate dat respondenten prijsinformatie en voorwaarden op <u>websites van zorgverzekeraars</u> betrouwbaar of zeer betrouwbaar vinden	67%	62%	56%	52%	60%
Mate dat respondenten prijsinformatie en voorwaarden op <u>prijsvergelijkingswebsites</u> betrouwbaar of zeer betrouwbaar vinden	60%	39%	45%	35%	47%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen



Bijlage: zorgbehoefte

Bijlage | Zorgbehoefte

In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan subgroepen die verschillen in hun zorgbehoefte. We behandelen de volgende onderwerpen:

- Overstapgedrag, redenen om over te stappen of juist te blijven
- Omstandigheden waaronder klanten die tien jaar of langer bij hun zorgverzekeraar zijn wel zouden overstappen
- Beoordeling van de huidige zorgverzekeraar
- Waar een zorgverzekeraar volgens respondenten aandacht aan zou moeten besteden
- De verwachte tijdsinvestering bij het uitzoeken van een nieuwe zorgverzekering en de tijd die men daar in wil steken
- Vergelijken van zorgverzekeringen

De resultaten worden uitgesplitst naar subgroepen die verschillen in hun zorgbehoefte:

- ❖ Respondenten die **veel zorg nodig** hebben ('Door een (chronische ziekte), aandoening of langdurige revalidatie heb ik doorlopend zorg nodig') (n=269, 16%)
- ❖ Respondenten die **regelmatig zorg nodig** hebben ('Ik heb regelmatig zorg nodig') (n=271, 16%)
- ❖ Respondenten die **af en toe zorg nodig** ('Af en toe heb ik zorg nodig, maar dat is zeer beperkt') (n=816, 49%)
- ❖ Respondenten die **geen zorg nodig** hebben ('Ik denk geen zorg nodig te hebben') (n=299, 18%)

Er zijn geen verschillen in zorgbehoefte ten opzichte van 2021.

Zorgbehoefte: overstapgedrag

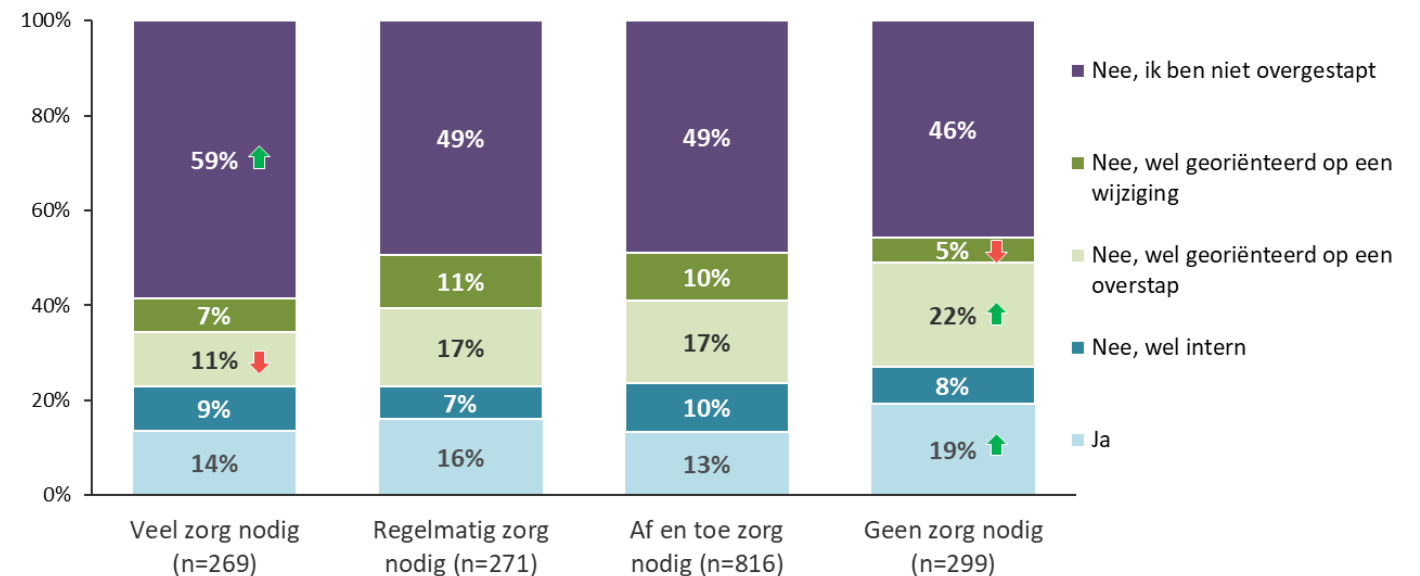
Respondenten die veel zorg nodig hebben blijven bij hun verzekeraar; overstappers zitten vooral in de groep die geen zorg nodig heeft

Respondenten die veel zorg nodig hebben geven vaker aan dat zij hun zorgverzekering niet zijn overgestapt van zorgverzekeraar (en zich niet hebben georiënteerd). Respondenten die geen zorg nodig hebben, hebben zich vaker wel georiënteerd op een andere zorgverzekeraar en zijn vaker overgestapt van zorgverzekeraar.

Extra verdieping:

De groep die veel zorg nodig heeft betaalt gemiddeld meer dan anderen, maar heeft ook gemiddeld genomen een grotere prijsdrempel om over te stappen. De verwachte prijsbesparing is echter vaak gelijk aan andere groepen. Hiermee bedoelen we dat deze groep een even grote prijsbesparing verwacht als andere groepen.

Ben je per 1 januari overgestapt naar een nieuwe zorgverzekeraar?



Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Zorgbehoefte: aanleidingen om in actie te komen

Premie en dekking voor veel groepen van belang om in actie te komen

De verschillende groepen verschillen niet veel in de redenen dat zij in actie komen. Kleine verschillen zijn te zien op de volgende punten:

- Degenen die veel zorg nodig hebben geven vaker aan dan de andere zorggroepen dat zij in actie kwamen omdat de dekking veranderd is (15%) en dat hun financiële situatie is veranderd (13%).
- Degenen die regelmatig zorg nodig hebben kwamen vaker dan andere zorggroepen in actie omdat zij een advertentie zagen (15%) en omdat hun persoonlijke situatie is veranderd (13%).
- Degenen die af en toe zorg nodig hebben kwamen vaker in actie omdat dit hen geadviseerd werd door anderen (7%). Minder vaak was een advertentie (7%) of een verandering in de persoonlijke situatie (4%) een aanleiding.
- Degenen die geen zorg nodig hebben, hebben vaker persoonlijke redenen om in actie te komen (anders: 25%). Zij kwamen minder vaak in actie door een veranderende zorgbehoefte (11%), verandering in dekking (5%), omdat ze vorig jaar niet goed verzekerd waren (2%) of vanwege een gezondheidsprogramma (0%).

Wat was/waren voor jou aanleiding(en) om in actie te komen? <i>Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd</i>	Veel zorg nodig (n=112)	Regelmatig zorg nodig (n=138)	Af en toe zorg nodig (n=417)	Geen zorg nodig (n=162)
De premie van mijn zorgverzekeraar	16%	13%	17%	19%
Ik verwacht dit jaar andere zorg nodig te hebben	13%	20%	18%	11%
Ik zag een advertentie	7%	15%	7%	12%
De dekking van mijn verzekering is veranderd	15%	12%	8%	5%
Vorig jaar niet goed verzekerd	12%	7%	9%	2%
Mijn financiële situatie is veranderd	13%	4%	8%	5%
Mijn persoonlijke situatie is veranderd	7%	13%	4%	6%
Dit werd mij geadviseerd door anderen	4%	4%	7%	4%
Mijn collectiviteitskorting ging omlaag	5%	7%	6%	3%
Ik kreeg collectiviteitskorting bij een andere verzekeraar	4%	6%	4%	7%
Dit werd mij geadviseerd door een zorgverlener	3%	6%	4%	4%
Ontevreden over oude zorgverzekeraar (klacht/niet naar tevredenheid geholpen)	7%	6%	3%	3%
Vanwege een gezondheidsprogramma dat werd aangeboden	5%	5%	5%	0%
Ik kreeg een persoonlijk aanbod	6%	3%	2%	5%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	6%	4%	2%	3%
Anders	16%	16%	19%	25%
Weet niet	5%	13%	11%	16%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

Zorgbehoefte: redenen om bij zorgverzekeraar te blijven

Tevredenheid met de verzekeraar voor iedereen dé reden om te blijven

De vier subgroepen noemen dezelfde drie redenen om niet over te stappen het meest: tevredenheid met de huidige verzekeraar, met de service en met de prijs.

Respondenten die veel zorg nodig hebben noemen enkele redenen vaker dan anderen: zij vinden vaker dat hun verzekeraar een goede service biedt (50%), zijn vaker bang dat een nieuwe verzekering tegenvalt (22%), vinden de zorg geen markt en willen dus niet mee doen aan overstappen (18%) en zijn vaker bang dat ze niet geaccepteerd zullen worden (17%).

Respondenten die regelmatig zorg nodig hebben vinden het vaker ingewikkeld om over te stappen (15%) dan anderen.

Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere zorgverzekeraar? <i>Basis: niet veranderd van zorgverzekeraar</i>	Veel zorg nodig (n=233)	Regelmatig zorg nodig (n=228)	Af en toe zorg nodig (n=707)	Geen zorg nodig (n=241)
Ik ben tevreden met mijn huidige verzekeraar	64%	61%	61%	55%
Mijn huidige verzekeraar biedt goede service	50%	44%	39%	37%
Mijn huidige verzekeraar heeft een gunstige prijs	24%	26%	33%	34%
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen zorgverzekeraars	23%	21%	25%	20%
Ik ben bang dat de nieuwe zorgverzekering/-verzekeraar tegenvalt	22%	18%	15%	10%
Overstappen kost tijd/moeite	16%	13%	16%	10%
Ik vind de zorg geen markt, ik doe er niet aan mee	18%	12%	9%	10%
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	8%	15%	8%	10%
Ik ben bang dat ik toch meer moet betalen dan mij is beloofd	9%	8%	9%	8%
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	9%	9%	8%	6%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd word	17%	8%	3%	1%
Vanwege de vergoedingen voor preventieve zorg	4%	5%	2%	2%
Ik ben vergeten over te stappen/ik was te laat	1%	3%	3%	1%
Anders	6%	3%	5%	4%
Weet niet	6%	4%	4%	4%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

Zorgbehoefte: trouwe klanten

Zekerheid over besparing zou beweegreden kunnen zijn voor trouwe klanten (die al minstens 10 jaar klant zijn)

Trouwe klanten in alle zorggroepen willen zekerheid over de mogelijke besparing als ze overstappen.

Vaker dan anderen willen respondenten die veel zorg nodig hebben (22%) of die regelmatig zorg nodig hebben (16%) van te voren zeker weten dat ze geaccepteerd worden.

Binnen alle groepen is een relatief grote groep die onder geen enkele omstandigheid zou willen overstappen.

Onder welke omstandigheden zou je overwegen over te stappen van zorgverzekering? Basis: 10 jaar of langer klant bij dezelfde zorgverzekeraar	Veel zorg nodig (n=120)	Regelmatig zorg nodig (n=96) Indicatief wegens lage aantal waarnemingen	Af en toe zorg nodig (n=267)	Geen zorg nodig (n=77) Indicatief wegens lage aantal waarnemingen
Als een andere zorgverzekering voldoende besparing zou opleveren	38%	42%	50%	47%
Als ik zeker weet dat ik dezelfde zorg vergoed krijg	44%	42%	40%	22%
Als een andere zorgverzekering betere kwaliteit zou bieden	32%	31%	33%	20%
Als ik binnen twee maanden nog terug kan naar mijn oude verzekering	13%	16%	10%	13%
Als ik van tevoren zeker zou weten dat ik geaccepteerd word	22%	16%	5%	3%
Anders	5%	3%	5%	6%
Onder geen enkele omstandigheid	33%	27%	26%	33%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

Zorgbehoefte: beoordeling dienstverlening

Respondenten die geen zorg nodig hebben, zijn wat minder tevreden over hun verzekeraar

Ter nuancering: ook de mensen die geen zorg nodig hebben zijn over het algemeen tevreden. Dat zij iets minder tevreden zijn met hun zorgverzekeraar komt mogelijk doordat in deze groep meer overstappers zitten. Zij hebben minder ervaring met de dienstverlening van hun verzekeraar.

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw huidige zorgverzekeraar? <i>% tevreden + heel tevreden</i>	Veel zorg nodig (n=269)	Regelmatig zorg nodig (n=271)	Af en toe zorg nodig (n=816)	Geen zorg nodig (n=299)
De verwerking van mijn overstap (indien overgestapt)	85%	94%	92%	80%
De betrouwbaarheid	78%	80%	84%	77%
De totale dienstverlening	82%	78%	80%	75%
De klantvriendelijkheid	77%	77%	76%	71%
De afhandeling van declaraties	80%	73%	76%	62%
De keuze uit zorgaanbieders	74%	73%	74%	70%
De dekking van de aanvullende verzekering	67%	68%	67%	59%
Het aantal zorgaanbieders waar ik terecht kan zonder bijbetaling	65%	68%	63%	65%
De premie van de zorgverzekering	54%	52%	55%	59%
Het aanbod voor preventieve zorg	34%	40%	33%	36%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

Zorgbehoefte: aandachtspunten voor een zorgverzekeraar volgens respondenten

Onderhandelen over de premie voor alle zorggroepen belangrijk aandachtspunt van zorgverzekeraars

Alle subgroepen noemen onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden als een punt waar zorgverzekeraars vooral aandacht aan moeten besteden. Daarnaast is het bieden van keuzevrijheid voor alle groepen belangrijk.

Verder valt op dat vooral respondenten die geen zorg nodig hebben vinden dat het belonen van gezond gedrag een aandachtspunt zou moeten zijn voor zorgverzekeraars (20%).

Waar moet jouw zorgverzekeraar vooral aandacht aan besteden?	Veel zorg nodig (n=269)	Regelmatig zorg nodig (n=271)	Af en toe zorg nodig (n=816)	Geen zorg nodig (n=299)
Onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden	39%	39%	38%	35%
Het bieden van keuzevrijheid zodat ik zelf kan bepalen naar welke zorgaanbieder ik ga	36%	39%	34%	26%
Actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio	25%	23%	23%	24%
Hulp bieden bij het vinden van goede zorg	19%	25%	25%	20%
Zorgdeclaraties verwerken	25%	20%	22%	23%
Controleren of zorgverleners zorg eerlijk declareren	24%	21%	21%	24%
Kwaliteitseisen stellen aan zorgverleners	22%	16%	24%	20%
Selecteren en contracteren van goede zorgaanbieders	20%	21%	19%	19%
Veel verschillende polissen aanbieden zodat klanten kunnen kiezen voor een polis die goed bij de klant past	16%	21%	17%	16%
Belonen gezond gedrag van verzekerden om zorg te voorkomen	8%	12%	17%	20%
Preventieve zorg om (ernstige) zorg te voorkomen	10%	14%	12%	11%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

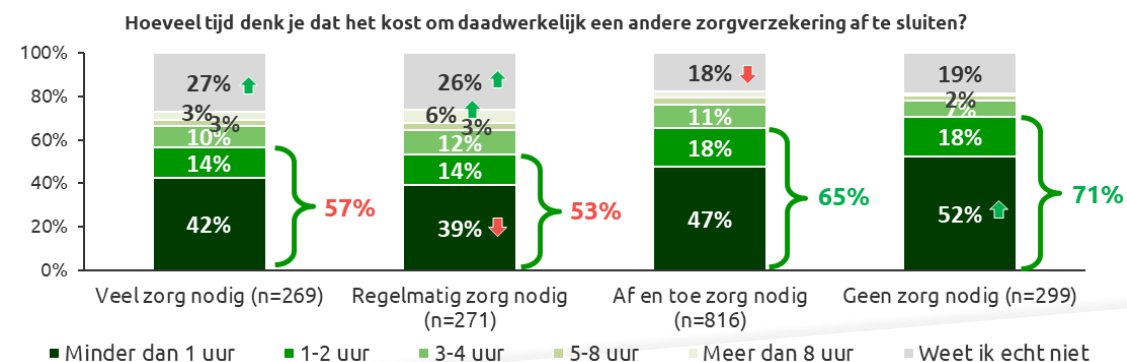
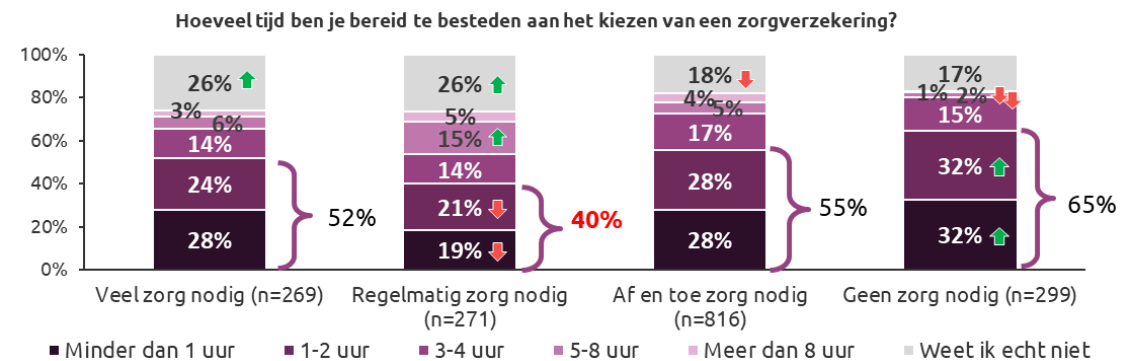
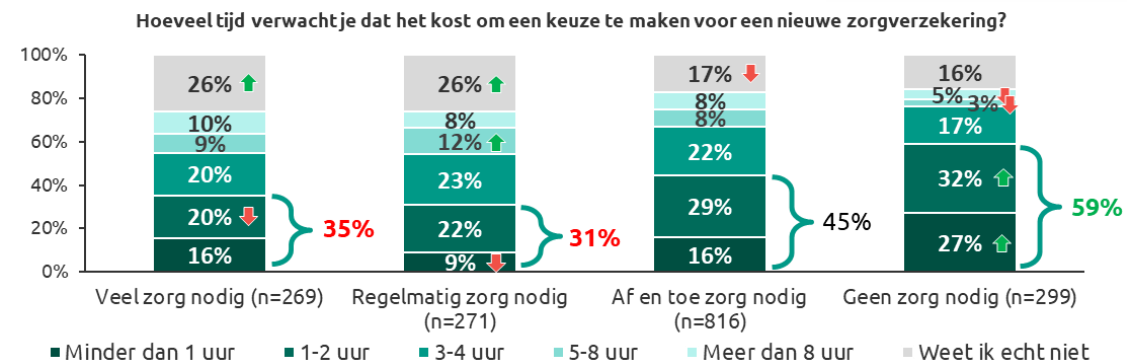
Zorgbehoefte: tijdsinvestering

Respondenten die veel of regelmatig zorg nodig hebben menen minder vaak dat een nieuwe zorgverzekering uitkiezen en afsluiten in relatief korte tijd gedaan is

De zorggroepen die regelmatig of veel zorg nodig hebben, weten vaker niet hoeveel tijd het uitzoeken en afsluiten van een nieuwe zorgverzekering zou kunnen duren. Dit is de groep die ook minder vaak ervaring heeft met het overstappen van zorgverzekering.

De groep die vaker overstapt (degenen die geen zorg nodig hebben) geven vaker aan dat het uitzoeken en afsluiten van een nieuwe zorgverzekering relatief snel te doen is.

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen



Zorgbehoefte: vergelijken van informatie

Grote informatiebehoefte ten aanzien van de inhoud van het zorgpakket onder alle subgroepen

Een ruime meerderheid in alle subgroepen wil precies weten wat er in een pakket zit als ze verzekeringen vergelijken.

Respondenten die veel zorg nodig hebben geven vaker aan dat zij precies willen weten wat er in een pakket zit en ook dat zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken.

Respondenten die regelmatig zorg nodig hebben geven vaker aan het lastig te vinden om de eigen polis te vergelijken met die van andere zorgverzekeringen. Zij geven minder vaak aan dat ze vertrouwen in de informatie van zorgverzekeraars.

Respondenten die geen zorg nodig hebben, hebben juist vaker vertrouwen dat de informatie op websites van zorgverzekeraars klopt. Zij hebben minder vaak behoefte om precies te weten wat in een pakket zit en geven minder vaak aan dat het lastig is om de eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen

Kun je aangeven in hoeverre je het eens of oneens bent met onderstaande stellingen? <i>% eens + zeer eens</i>	Veel zorg nodig (n=269)	Regelmatig zorg nodig (n=271)	Af en toe zorg nodig (n=816)	Geen zorg nodig (n=299)
Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)	81%	74%	77%	70%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd	58%	58%	54%	53%
Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen	53%	58%	49%	43%
Bij het kiezen van een zorgverzekering vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs	50%	51%	43%	47%
Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen	36%	34%	39%	50%
Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk	42%	44%	39%	39%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken	41%	38%	33%	34%
Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten	30%	27%	26%	32%
Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, hierdoor kun je ze makkelijk met elkaar vergelijken	25%	25%	27%	31%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen



RESULTS

Bijlage: tabellen



Tabellen: overstappedrag en aantal jaar klant

Ben je per 1 januari overgestapt naar een andere zorgverzekeraar?	2019	2020	2021	2022
Ja	15%	9%	13%	15%
Nee, maar ik heb wel bij mijn eigen zorgverzekeraar een andere basisverzekering afgesloten/wijziging gedaan	10%	10%	9%	9%
Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een overstap naar een andere verzekeraar	16%	16%	17%	17%
Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een wijziging in mijn basisverzekering/aanvullende verzekering	9%	10%	11%	9%
Nee, ik ben niet overgestapt en heb me niet georiënteerd	50%	55%	50%	50%

Hoeveel jaar ben je al tegen zorgkosten verzekerd bij ...?	2019	2020	2021	2022
Dit jaar overgestapt	15%	9%	13%	15%
1 jaar	3%	5%	4%	4%
2 – 5 jaar	27%	27%	27%	25%
6 – 9 jaar	6%	7%	6%	7%
10 jaar of meer	37%	39%	35%	35%
Weet ik echt niet	12%	14%	14%	15%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen: afsluitkanalen

Via welk kanaal heb je uiteindelijk je nieuwe zorgverzekering/andere verzekerde zorg afgesloten? Basis: enkel gesteld aan respondenten die een nieuwe zorgverzekering hebben afgesloten of andere verzekerde zorg hebben afgesloten	2019	2020	2021	2022
Via de website van de zorgverzekeraar	51%	48%	51%	36%
Via een prijsvergelijkingswebsite	20%	21%	26%	34%
Via de klantenservice van de zorgverzekeraar (per telefoon, e-mail of schriftelijk)	8%	13%	9%	14%
Via een collectieve actie (bijv. via de werkgever, sportvereniging, belangenorganisatie, vakbond, etc.)	11%	10%	6%	8%
Anders	2%	3%	3%	2%
Weet niet	8%	6%	4%	7%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen: aanvullende verzekering

Ben je bovenop de verplichte basisverzekering aanvullend verzekerd?	2018	2019	2020	2021	2022
Ja	78%	77%	76%	76%	72%
Nee	21%	20%	21%	21%	24%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen: mate dat informatie van verschillende zorgverzekeraars makkelijk of moeilijk te vergelijken is

In hoeverre vind je informatie van verschillende zorgverzekeraars makkelijk of moeilijk te vergelijken? Basis: enkel gesteld aan respondenten die een nieuwe zorgverzekering hebben afgesloten of andere verzekerde zorg hebben afgesloten	2019	2020	2021	2022
% dat de informatie makkelijk of zeer makkelijk te vergelijken vindt	16%	18%	18%	18%
% dat de informatie moeilijk of zeer moeilijk te vergelijken vindt	44%	44%	42%	40%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen: het vergelijken van zorgverzekeringen

In hoeverre ben je het eens of oneens met de onderstaande stellingen	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens	Weet niet
Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)	1%	2%	14%	50%	26%	7%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd	2%	12%	22%	38%	17%	9%
Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere zorgverzekeringen	2%	15%	23%	37%	13%	10%
Bij het kiezen van een zorgverzekering vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs	2%	12%	30%	37%	9%	8%
Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk	3%	16%	30%	34%	6%	11%
Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen	3%	13%	34%	35%	4%	10%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken	3%	18%	30%	27%	8%	13%
Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten	9%	24%	29%	24%	5%	10%
Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, heid door kun je ze makkelijk vergelijken met elkaar	6%	21%	31%	24%	3%	13%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen: het vergelijken van zorgverzekeringen door de jaren heen

In hoeverre ben je het eens of oneens met de onderstaande stellingen % eens + zeer eens	2019	2020	2021	2022
Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)	79%	80%	79%	76%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd	58%	56%	57%	55%
Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere zorgverzekeringen	54%	52%	53%	50%
Bij het kiezen van een zorgverzekering vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs	43%	47%	50%	46%
Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk	42%	40%	41%	40%
Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen	37%	34%	42%	40%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken	40%	37%	39%	35%
Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten	28%	26%	29%	28%
Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, heid door kun je ze makkelijk vergelijken met elkaar	25%	23%	29%	27%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen: dienstverlening van de zorgverzekeraar

In hoeverre ben je het eens of oneens met de onderstaande stellingen	Heel ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Tevreden	Heel tevreden	Weet niet / niet van toepassing
De verwerking van mijn overstap (alleen gesteld als men is overgestapt)	0%	0%	7%	57%	32%	4%
De betrouwbaarheid	0%	2%	9%	55%	26%	7%
De totale dienstverlening	0%	2%	13%	54%	25%	6%
De klantvriendelijkheid	0%	2%	11%	50%	25%	12%
De afhandeling van declaraties	0%	1%	8%	45%	29%	16%
De keuze uit zorgaanbieders	0%	1%	14%	53%	20%	11%
De dekking van je aanvullende verzekering(en)	1%	4%	16%	49%	16%	13%
Het aantal zorgaanbieders waar ik terecht kan zonder bijbetaling	1%	2%	12%	45%	19%	20%
De premie van je zorgverzekering	2%	10%	30%	41%	14%	2%
Het aanbod voor preventie zorg	1%	2%	15%	27%	8%	48%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen: dienstverlening van de zorgverzekeraar door de jaren heen

In hoeverre ben je het eens of oneens met de onderstaande stellingen % tevreden + heel tevreden	2019	2020	2021	2022
De betrouwbaarheid	82%	83%	85%	81%
De totale dienstverlening	80%	81%	83%	79%
De klantvriendelijkheid	77%	78%	79%	75%
De afhandeling van declaraties	75%	77%	77%	74%
De keuze uit zorgaanbieders	72%	71%	75%	73%
De dekking van je aanvullende verzekering(en)	69%	68%	70%	66%
Het aantal zorgaanbieders waar ik terecht kan zonder bijbetaling	65%	61%	67%	65%
De premie van je zorgverzekering	55%	55%	59%	55%
Het aanbod voor preventie zorg			38%	35%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen: verschillen tussen basisverzekeringen

Op welke punten verschillen basisverzekeringen van elkaar volgens jou?	2019	2020	2021	2022
Prijs	58%	61%	60%	61%
Keuze uit zorgaanbieders	36%	36%	34%	35%
Dekking van zorg	31%	33%	34%	34%
Klantenservice	18%	17%	17%	18%
Declaratie afhandeling	18%	17%	17%	17%
Kwaliteit van zorg	18%	15%	16%	17%
Gezondheidsprogramma's		10%	8%	12%
Advies over zorg	11%	8%	8%	8%
Geen van bovenstaande punten	16%	15%	16%	17%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen: tijdsinvestering

	2019	2020	2021	2022
Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om een keuze te maken voor een nieuwe zorgverzekering?				
Minder dan 3 uur	41%	43%	44%	43%
3 uur of meer	39%	37%	36%	37%
Weet ik niet	20%	20%	20%	20%
Hoeveel tijd ben je bereid te besteden aan het kiezen van een zorgverzekering?				
Minder dan 3 uur	53%	55%	57%	54%
3 uur of meer	28%	23%	24%	26%
Weet ik niet	19%	22%	20%	20%
Hoeveel tijd denk je dat het kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten?				
Minder dan 3 uur	64%	63%	66%	63%
3 uur of meer	15%	17%	16%	16%
Weet ik niet	21%	20%	19%	21%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen: verschillen tussen basisverzekeringen

In hoeverre heeft de Zorgverzekeringskaart je geholpen bij het vergelijken van zorgverzekeraars en het zoeken naar informatie over jouw zorgverzekering? Basis: heeft de Zorgverzekeringskaart gebruikt of bekeken	2019	2020	2021	2022
% heeft weinig of zeer weinig geholpen	28%	32%	27%	21%
% hielp niet veel maar ook niet weinig	48%	32%	40%	35%
% heeft veel of zeer veel geholpen	16%	22%	26%	38%
% weet niet	8%	14%	7%	6%

[Terug naar de resultaten](#)



Bijlage: tabellen bij zorggroepen

Zorgbehoefte: overstapgedrag

Ben je per 1 januari overgestapt naar een nieuwe zorgverzekeraar?	Veel zorg nodig	Regelmatig zorg nodig	Af en toe zorg nodig	Geen zorg nodig
Ja	14%	16%	13%	19%
Nee, maar ik heb wel bij mijn eigen zorgverzekeraar een andere basisverzekering afgesloten/wijziging gedaan	9%	7%	10%	8%
Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een overstap naar een andere verzekeraar	11%	17%	17%	22%
Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een wijziging in mijn basisverzekering/aanvullende verzekering	7%	11%	10%	5%
Nee, ik ben niet overgestapt en heb me niet georiënteerd	59%	49%	49%	46%

[Terug naar de resultaten](#)

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

Zorgbehoefte: tijdsinvestering

	Veel zorg nodig	Regelmatig zorg nodig	Af en toe zorg nodig	Geen zorg nodig
Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om een keuze te maken voor een nieuwe zorgverzekering?				
Minder dan 3 uur	35%	31%	45%	59%
3 uur of meer	38%	43%	38%	25%
Weet ik niet	26%	26%	17%	16%
Hoeveel tijd ben je bereid te besteden aan het kiezen van een zorgverzekering?				
Minder dan 3 uur	52%	40%	55%	65%
3 uur of meer	22%	34%	26%	18%
Weet ik niet	26%	26%	18%	17%
Hoeveel tijd denk je dat het kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten?				
Minder dan 3 uur	57%	53%	65%	71%
3 uur of meer	16%	21%	17%	11%
Weet ik niet	27%	26%	18%	19%

Terug naar de resultaten

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

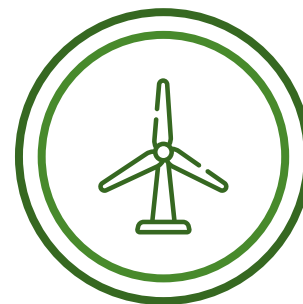
Wij verminderen onze footprint



Motivaction
is ISO 14001-
gecertificeerd



Motivaction
gebruikt
energiezuinige
auto's



Motivaction
gebruikt groene
stroom



Motivaction
gebruikt uitsluitend
papier met een FSC-
label

Auteursrecht

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

Beeldmateriaal

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

Pers- en publicatiebeleid

Het vermelden van de naam van Motivaction in persberichten en/of andere publicaties over door Motivaction uitgevoerd onderzoek is gebonden aan een aantal voorwaarden, zoals vastgelegd in ons [Pers- en publicatiebeleid](#).

Motivaction International B.V.

Marnixkade 109F
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

info@motivaction.nl

www.motivaction.nl

Weet wat mensen drijft.

motivaction
insights and strategy